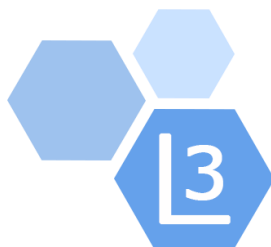


R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-Regione Veneto-ContactCentre-ProgettoFabbisogni-1.0



Regione Veneto

Direzione ICT e Agenda Digitale

PROGETTO DEI FABBISOGNI

“Servizi di interoperabilità per i dati e di
cooperazione applicativa”

Sistema Pubblico di Connettività - Lotto 3

Contact Centre

Versione 1.0 Data di emissione 21/10/2022	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l. Uso pubblico	Pagina 1 di 16
--	---	-------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-Regione Veneto-ContactCentre-ProgettoFabbisogni-1.0



SOMMARIO

1	INTRODUZIONE.....	3
1.1	Premessa.....	3
1.2	Scopo.....	3
1.3	Campo di applicazione.....	3
1.4	Assunzioni.....	3
1.5	Riferimenti.....	4
1.6	Acronimi e glossario.....	4
2	ORGANIZZAZIONE DEL CONTRATTO ESECUTIVO.....	5
3	PROGETTO DI ATTUAZIONE.....	7
3.1	Il contesto.....	7
3.2	Supporto alla Realizzazione di un Contact Center evoluto a supporto del Gestionale bandi.....	7
3.2.1	Dimensionamento del servizio.....	9
3.3	Valutazione di impatto delle iniziative di trasformazione digitale del territorio.....	9
3.3.1	Dimensionamento del servizio.....	10
3.4	Quadro riassuntivo dei servizi.....	11
3.5	Impegno delle risorse professionali.....	11
3.6	Indirizzo di dispiegamento dei servizi.....	11
3.7	Modalità di esecuzione del collaudo dei servizi.....	12
4	MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E APPROVAZIONE DEGLI STATI DI AVANZAMENTO MENSILI.....	13
4.1	Gestione dei SAL Mensili.....	13
4.2	Report di Stato di Avanzamento Mensile.....	13
5	PIANO DI ATTUAZIONE.....	15
5.1	Piano di Lavoro.....	15
5.2	Gestione della Sicurezza.....	15
5.3	Piano di Qualità.....	15
6	DATA DI ATTIVAZIONE.....	16

Versione 1.0	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almwave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Pagina
Data di emissione 21/10/2022	Uso pubblico	2 di 16

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-Regione Veneto-ContactCentre-ProgettoFabbisogni-1.0



1 INTRODUZIONE

1.1 PREMESSA

La Regione Veneto, nel Piano dei Fabbisogni inviato in data 17/10/2022 riporta un insieme di fabbisogni finalizzati all'erogazione di un supporto principalmente a carattere specialistico IT, su tematiche riguardanti la realizzazione di un Contact Center evoluto a supporto del Gestionale bandi adottato in seguito alla Programmazione comunitaria 2014-2020, e gli strumenti di valutazione di impatto delle iniziative di trasformazione digitale del territorio previsto nell'ambito del Piano Triennale per l'informatica nella PA 2021-2023 di AgID.

Il presente documento costituisce il Progetto dei Fabbisogni per i servizi richiesti dall'Amministrazione Regione Veneto, esso riporta la proposta tecnico ed economica da implementare presso l'Amministrazione sulla base delle richieste contenute nel Piano dei Fabbisogni secondo le modalità tecniche ed i listini previsti nel Contratto Quadro.

1.2 SCOPO

Scopo del documento è documentare e quantificare i servizi richiesti dall'Amministrazione. Si compone di:

- Organizzazione del Contratto
- Progetto di Attuazione
- Modalità di presentazione e approvazione degli stati di avanzamento mensili
- Piano di Attuazione
- Data di Attivazione.

1.3 CAMPO DI APPLICAZIONE

Il documento si applica al progetto SPC lotto 3, in particolare ai Servizi di realizzazione e gestione di Portali e Servizi on-line.

1.4 ASSUNZIONI

Non applicabile.

Versione 1.0 Data di emissione 21/10/2022	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l. Uso pubblico	Pagina 3 di 16
--	---	-------------------

R.T. I. Al maviva S.p.A/ Al mawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-Regione Veneto-ContactCentre-ProgettoFabbisogni-1.0

1.5 RIFERIMENTI

Identificativo ¹	Titolo/Descrizione
Contratto Quadro del 31/03/2017 e relativi Allegati	Contratto Quadro del 31/03/2017 relativo all'Appalto dei servizi di interoperabilità per i dati e di cooperazione applicativa (lotto 3) in favore delle PA.
Allegato 5A alla lettera d'invito	Capitolato Tecnico Parte Generale
Allegato 5B alla lettera d'invito	Capitolato Tecnico Lotto 3
Piano dei Fabbisogni	Piano dei Fabbisogni, inviato da Regione Veneto in data 17/10/2022

1.6 ACRONIMI E GLOSSARIO

Definizione / Acronimo	Descrizione
AgID	Agenzia per l'Italia Digitale
Consip	Consip S.p.a.
RTI	Raggruppamento Temporaneo d'Impresa
SPC	Sistema Pubblico di Connettività
RV	Regione Veneto
Direzione ITC	Direzione ITC e Agenda Digitale di Regione Veneto

¹ La sigla x.y identifica la versione del documento; tale sigla, presente nell'identificativo del documento stesso, sottintende la versione ultima dello stesso.

2 ORGANIZZAZIONE DEL CONTRATTO ESECUTIVO

Il RTI si avvale di un modello organizzativo di Cooperazione, che ha come obiettivo quello di soddisfare le richieste di Cooperazione delle Amministrazioni in maniera coordinata e integrata sia a livello di singolo Contratto Esecutivo sia a livello di Contratto Quadro.

Per il Contratto Esecutivo si identificano:

- il Responsabile del Contratto Esecutivo: Giuseppe Casarin
- il Responsabile delle funzioni di Project e Risk Management e di Quality Management specifiche per il CE: Graziano Trasarti

La figura seguente rappresenta l'organizzazione prevista per l'esecuzione del contratto.

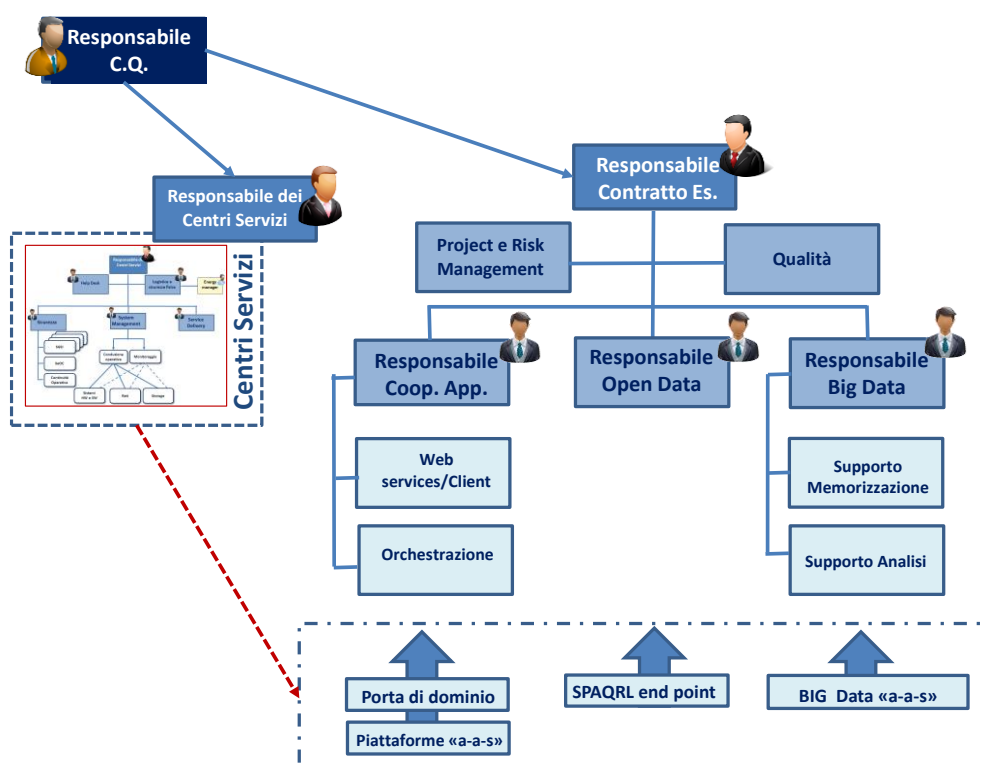


Figura 1

La tabella seguente riporta i nominativi/ruoli dell'organizzazione previsti per i servizi contrattuali erogati.

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-Regione Veneto-ContactCentre-ProgettoFabbisogni-1.0

Ruolo	Nome	Cognome	Riferimenti
Responsabile Centro Servizi	Emiliano	Muroni	e.muroni@almaviva.it
Responsabile Cooperazione Applicativa	Massimo	Imparato	m.imparato@almaviva.it

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-Regione Veneto-ContactCentre-ProgettoFabbisogni-1.0

3 PROGETTO DI ATTUAZIONE

3.1 IL CONTESTO

Come evidenziato nel Piano dei Fabbisogni, la Direzione ICT e Agenda Digitale della Regione Veneto intende avvalersi del contratto SPC Lotto3, **Servizi di interoperabilità per i dati e di cooperazione applicativa**, al fine di richiedere supporto in ambito specialistico, di sviluppo e manutenzione.

In particolare, il presente documento costituisce il Progetto dei Fabbisogni per i servizi richiesti, riportando tra l'altro la proposta tecnica ed economica e il cronoprogramma di massima delle attività sulla base delle richieste contenute nel Piano dei Fabbisogni, secondo le modalità tecniche ed i listini previsti nel Contratto Quadro.

Il progetto dei fabbisogni si applica a due macro-domini:

- Realizzazione di un Contact Center evoluto a supporto del Gestionale bandi;
- Valutazione di impatto delle iniziative di trasformazione digitale del territorio.

Nel proseguo del documento, quindi, verranno descritte le attività progettuali proposte per ciascun macro-dominio per i relativi stream, con l'associazione dei relativi servizi, in coerenza con le esigenze espresse nel Piano dei Fabbisogni richiamato.

3.2 SUPPORTO ALLA REALIZZAZIONE DI UN CONTACT CENTER EVOLUTO A SUPPORTO DEL GESTIONALE BANDI

Di seguito si riportano le principali attività che verranno svolte in relazione ai seguenti macro-filoni:

- 1. Analisi e revisione dei processi** – Analisi e revisione dei processi di assistenza attualmente supportati dal Gestionale ad oggi in uso, ovvero identificazione di esigenze e fabbisogni, al fine di efficientare il lavoro relativo alla gestione delle richieste di supporto in ambito, migliorando al contempo la qualità del servizio reso, in ottemperanza a quanto richiesto dalla Direzione ICT e Agenda Digitale della Regione del Veneto, mediante le seguenti attività:
 - a. Approfondimento di buone pratiche (a livello nazionale ed internazionale) da cui trarre utili spunti riguardo al modello organizzativo e di funzionamento;
 - b. Analisi di alto livello del processo di gestione delle richieste di assistenza (attori coinvolti, attività svolte, strumenti a supporto, eventuali vincoli, etc.);
 - c. Rilevazione di esigenze e fabbisogni di beneficiari, utenti regionali o altri stakeholders relative al Gestionale Bandi ad oggi in uso;
 - d. Definizione di proposte di aggiornamento / integrazione del modello dei processi as-is in funzione delle esigenze e dei fabbisogni rilevati ai fini dell'implementazione di un Contact Center evoluto.
- 2. Configurazione Contact Center** – Attività di analisi e di configurazione della piattaforma per modellizzare, in maniera evoluta, la gestione di primo livello dei ticket con integrazione della piattaforma di secondo

Versione 1.0	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Pagina
Data di emissione 21/10/2022	Uso pubblico	7 di 16

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-Regione Veneto-ContactCentre-ProgettoFabbisogni-1.0

livello (sistema SysAid), che, in caso di escalation, contro-aggiungerà stato e feedback. In particolare, verranno svolte le seguenti attività:

- a. Efficientamento del processo che porta al caricamento/gestione di nuove richieste relative a Bandi di Finanziamento: tutti gli attori coinvolti potranno consultarne lo stato e contribuire alla risoluzione dello stesso;
- b. Miglioramento dell'usabilità da parte dell'utente del Gestionale Bandi che provvederà a fornire informazioni riguardanti attori coinvolti/bandi stessi;
- c. Revisione/Update della UI del Gestionale.

3. Predisposizione community – Come ulteriore opportunità di efficientamento, verranno svolte attività di analisi e configurazione miranti alla definizione di un'Area self-service per la creazione, l'inoltro e la consultazione dei ticket, in completa autonomia. In particolare, in questa fase del progetto, troveranno spazio le attività relative a:

- a. Predisposizione Spazio Community: per migliorare l'esperienza utente si richiede un Sistema di Autenticazione Integrato con IdP MyID;
- b. Predisposizione ed aggiornamento di strumenti di knowledge resi disponibili sia agli operatori che in logica self-service.

4. Supporto all'implementazione dei processi e formazione – Con l'obiettivo di arrivare ad un'adozione della soluzione in tempi rapidi ed in modo efficace dagli utenti, sarà necessario strutturare un'azione di accompagnamento mediante:

- a. Supporto per l'avvio a regime del nuovo modello dei processi mediante la predisposizione di materiale formativo o tutorial;
- b. Monitoraggio e controllo periodico delle varie attività svolte tramite il nuovo Contact Center Evoluto da parte degli *stakeholder* operanti nelle progettualità, grazie alla definizione di opportuni KPIs;
- c. Costante allineamento dei soggetti interessati interni ed esterni alla Direzione ICT e Agenda Digitale della Regione del Veneto in merito all'evoluzione del progetto Contact Center Evoluto sul territorio.

Nell'ambito del percorso di sviluppo dell'innovazione digitale del territorio veneto, sarà garantita un'attività strutturata di PMO al fine di garantire la coerenza dei risultati delle più importanti progettualità legate all'innovazione digitale e finanziate dalla Regione del Veneto a favore degli enti del territorio con il quadro strategico regionale.

Versione 1.0 Data di emissione 21/10/2022	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l. Usa pubblico	Pagina 8 di 16
--	---	-------------------

R.T. I. Al maviva S.p.A/ Al mawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-Regione Veneto-ContactCentre-ProgettoFabbisogni-1.0

3.2.1 Dimensionamento del servizio

Tabella 1 Quadro economico dei servizi offerti per il dominio Contact Centre

Contact Centre									€	86.800,00
Nome Servizio	Tipologia di erogazione	Metrica di pricing	Modalità di erogazione	Modalità di consuntivazione	Periodicità di consuntivazione	Prezzo unitario offerto (€)	quantità necessarie	valore economico		
Realizzazione interfaccia web services										84.000,00
L3.S2.1	Sviluppo singola operation comprensivo di 12 mesi di garanzia	na	operation	Progettuale	A corpo	na	€ 3.000,0	28	€ 84.000,00	
Realizzazione client per la fruizione dei servizi										2.800,00
L3.S3.1	Sviluppo singolo FP comprensivo di 12 mesi di garanzia	na	FP	Progettuale	A corpo	na	€ 140,0	20	€ 2.800,00	

3.3 VALUTAZIONE DI IMPATTO DELLE INIZIATIVE DI TRASFORMAZIONE DIGITALE DEL TERRITORIO

Di seguito si riportano le principali attività che verranno svolte in relazione ai seguenti macro-filoni:

1. **PREPARAZIONE ALL'ANALISI.** In questa fase si procede prima ad una mappatura dei progetti, effettuata sia ascoltando le esigenze del cliente, sia considerando la fattibilità tecnica. Successivamente si prepara l'analisi vera e propria del progetto. Nel dettaglio, quest'ultima azione si divide nelle seguenti attività:
 - a. Selezione dei progetti su cui valutare l'impatto, ovvero l'esaminazione dei progetti in corso e di prossima attivazione, valutandone la fattibilità e la significatività in relazione agli obiettivi preposti;
 - b. Definizione del perimetro progettuale, ovvero la definizione di input, stakeholder di riferimento, output e dimensioni del progetto (es. scala regionale/provinciale);
 - c. Definizione della dimensione degli outcome, intesi come i cambiamenti nelle condizioni della popolazione di riferimento strettamente dovuti all'intervento selezionato; definizione della dimensione dell'impatto, inteso come i benefici del progetto nella società nel lungo periodo, a livello macro;
 - d. Individuazione degli standard cui fare riferimento, ovvero la selezione di progetti similari già valutati da prendere come benchmark per la fase di *Evaluation*, e individuazione dei criteri di valutazione;
 - e. Definizione degli indicatori, ovvero l'elaborazione di indicatori SMART rispondenti alle dimensioni di outcome e impatto, la determinazione della tipologia di dati da utilizzare per monitorare gli indicatori e la definizione delle fonti da cui reperire tali dati (es. banche dati nazionali, costruzione di survey ad hoc);
 - f. Determinazione ex ante della metodologia con cui si vuole condurre l'*Assessment*, utilizzando un duplice approccio (sia letteratura, sia on the field);
2. **MONITORING.** Fase di costruzione e raccolta dati, che si divide nelle seguenti attività:

Versione 1.0 Data di emissione 21/10/2022	R.T. I. Al maviva S.p.A/ Al mawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l. Uso pubblico	Pagina 9 di 16
--	---	-------------------

R.T. I. Al maviva S.p.A/ Al mawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-Regione Veneto-ContactCentre-ProgettoFabbisogni-1.0

- a. Costruzione di un template per la raccolta dati tale per cui essi siano chiari, completi e certi. Costruzione di vocabolario e semantica per la compilazione degli stessi;
- b. Distribuzione del template e del vocabolario di riferimento agli enti incaricati alla raccolta dati;
- c. Raccolta dei dati del territorio, che deve essere sistematica, continua e parallela all'avanzamento progettuale;
- d. Attività di data visualization per la creazione di una dashboard per il monitoraggio continuo, con un'interfaccia use-friendly. La dashboard sarà aggiornata periodicamente con i dati raccolti dal monitoraggio.

Per quanto riguarda la valutazione dei progetti in corso, la fase di *Monitoring* sarà condotta in maniera differente: anziché procedere con la raccolta dati, sarà effettuato un lavoro di *data selection* e *data cleansing* da monitoraggi precedenti e da dataset provenienti dal portale Open Data.

3. **ASSESSMENT.** Fase di analisi statistica dei risultati emersi, che si divide nelle seguenti attività:

- a. Valutazione della metodologia proposta inizialmente nella fase di *Preparazione all'analisi* in base alle informazioni raccolte durante la fase di *Monitoring*. Nel caso in cui non sia ritenuta più valida, procedere ad individuare una nuova metodologia che soddisfi la tipologia di dati raccolti;
- b. Conduzione di un'analisi quantitativa pulita e rigorosa tramite l'utilizzo di specifici software statistici, secondo i criteri precedentemente individuati.

L'analisi statistica in fase di *Assessment* sarà effettuata per l'output, l'outcome e l'impatto, condotta seguendo la letteratura di riferimento.

4. **EVALUATION.** Fase di valutazione qualitativa e di confronto con gli standard, che prevede:

- a. Calcolo della deviazione dei risultati emersi durante la fase di *Assessment* rispetto agli standard identificati nella fase di *Preparazione all'analisi*;
- b. Espressione di un giudizio qualitativo sulla deviazione dagli standard, anche in base agli obiettivi politico-economici che la Direzione ICT si era posta con l'attuazione degli interventi selezionati.

3.3.1 Dimensionamento del servizio

Tabella 2 Quadro economico dei servizi offerti per il dominio "Valutazione impatto"

Lotto 3		Valutazione impatto							€ 168.160,00
Cod. Serv.	Nome Servizio	Tipologia di erogazioni	Metrica di pricing	Modalità di erogazione	Modalità di consuntivazione	Periodicità di consuntivazione	Prezzo unitario offerto (€)	quantità necessaria	valore economico
L3.S2	Realizzazione interfacce web services								€ 162.000,0
L3.S2.1	Sviluppo singola operation comprensivo di 12 mesi di garanzia	na	operation	Progettuale	A corpo	na	€ 3.000,0	54	€ 162.000,0
L3.S3	Realizzazione client per la fruizione dei servizi								€ 6.160,0
L3.S3.1	Sviluppo singolo FP comprensivo di 12 mesi di garanzia	na	FP	Progettuale	A corpo	na	€ 140,0	44	€ 6.160,0

Versione 1.0 Data di emissione 21/10/2022	R.T. I. Al maviva S.p.A/ Al mawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l. Uso pubblico	Pagina 10 di 16
--	---	--------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-Regione Veneto-ContactCentre-ProgettoFabbisogni-1.0

3.4 QUADRO RIASSUNTIVO DEI SERVIZI

Si riporta di seguito la tabella con il dettaglio dei servizi previsti con relativi importi (al netto di IVA):

Lotto 3	Regione Veneto - Contact Centre e Valutazione impatto							€	254.960,00
Cod. Serv.	Nome Servizio	Metrica di pricing	Modalità di erogazione	Modalità di consuntivazione	Periodicità di consuntivazione	Prezzo unitario offerto (€)	quantità necessarie	valore economico	
L3.S2	Realizzazione interfacce web services							246.000,00	
L3.S2.1	Sviluppo singola operation comprensivo di 12 mesi di garanzia	operation	Progettuale	A corpo	na	€ 3.000,00	82	246.000,00	
L3.S3	Realizzazione client per la fruizione dei servizi							8.960,00	
L3.S3.1	Sviluppo singolo FP comprensivo di 12 mesi di garanzia	FP	Progettuale	A corpo	na	€ 140,00	64	8.960,00	

3.5 IMPEGNO DELLE RISORSE PROFESSIONALI

Il mix delle risorse professionali impegnate nelle attività tiene conto delle necessità progettuali e delle scelte tecnologiche espresse dall'Amministrazione nel piano dei fabbisogni.

3.6 INDIRIZZO DI DISPIEGAMENTO DEI SERVIZI

Il Centro Servizi del RTI può essere considerato a tutti gli effetti un Data Center "virtuale" ed è costituito dalle sedi che le aziende del RTI hanno attivato per la erogazione di tutti i servizi previsti dall'Accordo quadro SPC.

Il Centro Servizi è organizzato su 4 sedi (cfr. tabella seguente) dislocate sul territorio italiano: tre della mandataria Almaviva che ospitano sia il personale sia l'infrastruttura dedicata alle Amministrazioni contraenti, una di Indra che prevede la presenza del solo personale.

Sede	Azienda RTI	Data Center	Indirizzo	Mq totali
Casal Boccone	Almaviva	√	via di Casal Boccone 188/190 - Roma	34.800
Scalo Prenestino	Almaviva	√	via dello Scalo Prenestino 15 - Roma	11.200
Missaglia	Almaviva	√	via Missaglia 98 - Milano	10.800
Monza	Indra		via Monza 338 - Milano	800

I servizi oggetto del presente Progetto saranno erogati secondo le modalità previste dal Contratto Quadro, mentre saranno erogati dal Centro Servizi i **Servizi Trasversali** a supporto, qui di seguito elencati:

- Sistema di Controllo dei livelli di Servizio (SLAM);
- Portale di Governo della Fornitura (PGF);
- Help Desk (HD).

In particolare l'infrastruttura di Help Desk sarà ospitata nel Centro Servizi, mentre il personale di I livello opererà da postazioni presenti presso una sede del Gruppo Almaviva e il personale di II livello opererà da postazioni presenti presso le sedi del RTI.

Vanno inoltre ricordati i **Servizi di gestione** necessari al buon funzionamento del Centro Servizi:

Versione 1.0	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Pagina
Data di emissione 21/10/2022	Uso pubblico	11 di 16

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-Regione Veneto-ContactCentre-ProgettoFabbisogni-1.0

- *Gestione della sicurezza dei Data Center*, consiste messa in opera delle misure di tipo fisico, logico ed organizzativo atte ad assicurare in corso d'opera il mantenimento dei livelli di sicurezza coerenti con le politiche e con gli impegni assunti nei contratti e formalizzati nelle specifiche di servizio/configurazioni di servizio.
- *Monitoraggio e controllo dei sistemi e della rete*, consiste nell'utilizzo dell'infrastruttura hardware e software di base a supporto delle verifiche sulla disponibilità delle risorse dell'ambiente elaborativi e della rete e successivi controlli sui Log.
- *Gestione dei Backup dei sistemi del Centro Servizi*, consiste nell'utilizzo della infrastruttura a supporto della applicazione delle politiche di backup e nel salvataggio in ambienti sicuri dei supporti utilizzati.

3.7 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL COLLAUDO DEI SERVIZI

I servizi oggetto del presente Progetto dei fabbisogni saranno sottoposti ad un collaudo "sul campo" da parte dell'Amministrazione, che eseguirà i test previsti dal RTI nelle Specifiche di collaudo ed ogni altro test che riterrà opportuno.

Al termine sarà redatto un Verbale di Collaudo con il dettaglio di quanto effettuato e gli esiti.

È responsabilità del RTI fornire personale e documentazione necessaria all'esecuzione del collaudo.

Versione 1.0 Data di emissione 21/10/2022	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l. Usò pubblico	Pagina 12 di 16
--	---	--------------------

R.T. I. Al maviva S.p.A/ Al mawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-Regione Veneto-ContactCentre-ProgettoFabbisogni-1.0

4 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E APPROVAZIONE DEGLI STATI DI AVANZAMENTO MENSILI

4.1 GESTIONE DEI SAL MENSILI

Gli stati di avanzamento mensili costituiscono lo strumento mediante il quale il RTI tiene informata l'Amministrazione su tutte le attività che costituiscono il provisioning dei servizi da erogare (dal sopralluogo fino al collaudo finale e la relativa migrazione) e, successivamente, sullo stato di funzionamento e la qualità dei servizi stessi.

A tale scopo il Fornitore ed il RTI attivano un servizio di project management consistente nella pianificazione, gestione e verifica delle attività mirate al completamento del progetto.

Il project manager del Fornitore si confronterà con il responsabile di progetto nominato dall'Amministrazione per la definizione ed esecuzione delle attività.

I report saranno prodotti con cadenza mensile e consegnati all'Amministrazione secondo una modalità di comunicazione definita tra RTI ed Amministrazione.

4.2 REPORT DI STATO DI AVANZAMENTO MENSILE

Per quanto concerne le attività legate all'implementazione dei servizi, il flusso comunicativo può essere sintetizzato come segue:

- il project manager del RTI invia, mediante E-mail, il report SAL all'Amministrazione;
- l'Amministrazione, nella persona del suo responsabile di progetto, analizza, congiuntamente con il project manager del fornitore, la situazione di avanzamento, le eventuali modifiche rispetto al piano operativo previsto e le contromisure che il fornitore intende mettere in atto per recuperare gli eventuali ritardi verificatisi.
- Il responsabile dell'Amministrazione approva il report mediante comunicazione e-mail verso il fornitore.

Il report di Stato di Avanzamento Mensile contiene le seguenti informazioni:

- Avanzamento/Rispetto dei tempi previsti nel piano di attivazione;
- Eventuali ripianificazioni;
- Esito Tracking sui rischi;
- Esito dei test interni;
- Esito collaudi effettuati;
- Change emersi nel periodo;

Versione 1.0	R.T. I. Al maviva S.p.A/ Al mawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Pagina
Data di emissione 21/10/2022	Uso pubblico	13 di 16

R.T. I. Al maviva S.p.A/ Al mawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-Regione Veneto-ContactCentre-ProgettoFabbisogni-1.0

- Azioni correttive/preventive applicate;
- Varie ed eventuali.

Tutti gli stati di avanzamento sono soggetti ad approvazione da parte dell'Amministrazione.

Nella fase di erogazione dei servizi il RTI manterrà la produzione mensile del SAL, orientati più a definire l'andamento della erogazione, in termini di:

- Indicazioni su possibili problemi o anomalie eventualmente verificatisi;
- Proposte di modifiche/aggiornamenti da apportare;
- Proposte eventuali ottimizzazioni/migliorie da apportare all'organizzazione dei processi definiti;
- Varie ed eventuali.

Tali informazioni possono essere fornite utilizzando il template SPCL3-TMP-SALMensile-1.0.

Versione 1.0 Data di emissione 21/10/2022	R.T. I. Al maviva S.p.A/ Al mawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l. Uso pubblico	Pagina 14 di 16
--	---	--------------------

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-Regione Veneto-ContactCentre-ProgettoFabbisogni-1.0

5 PIANO DI ATTUAZIONE

5.1 PIANO DI LAVORO

Il piano di lavoro si sviluppa secondo quanto riportato nello schema seguente:

distribuzione dell'impegno nel tempo		2022											
id	Nome Attività	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
Regione Veneto - Contact Centre e Valutazione impatto												X	X
1	Contact Centre												
2	Valutazione impatto												

5.2 GESTIONE DELLA SICUREZZA

Il documento SPCL3-SEC-Documento Programmatico sulla Sicurezza (DPS)-3.2.docx è il riferimento alle politiche di sicurezza implementate dal RTI per SPC lotto 3.

Relativamente agli specifici progetti sviluppati nell'ambito dei servizi richiesti dall'Amministrazione, sarà implementato nel progetto il profilo di sicurezza per la riservatezza dei dati nonché le misure per soddisfarlo.

5.3 PIANO DI QUALITÀ

Il documento SPCL3-GEN-PianoQualitaGenerale-2.4.docx è il piano di qualità di riferimento per il presente progetto.

R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l.	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 3
Progetto dei Fabbisogni	SPCL3-Regione Veneto-ContactCentre-ProgettoFabbisogni-1.0

6 DATA DI ATTIVAZIONE

La data stimata di attivazione dei servizi contrattualizzati è il 31/10/2022.

Per la data effettiva si rimanda al relativo verbale di attivazione dei servizi firmato dall'Amministrazione e dal Fornitore.

Versione 1.0 Data di emissione 21/10/2022	R.T. I. Almaviva S.p.A/ Almawave S.p.A./ Indra Italia S.p.A/ Intellera Consulting S.r.l. Uso pubblico	Pagina 16 di 16
--	---	--------------------