

CONTRATTO QUADRO CONSIP

PIANO DEI FABBISOGNI

SERVIZI IN AMBITO SISTEMI GESTIONALI INTEGRATI
PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI
(LOTTO 1 - PAC CENTRO)

SOMMARIO

PREMESSA.....	1
CONTESTO DI RIFERIMENTO	2
DESCRIZIONE OBIETTIVI.....	4
DESCRIZIONE FABBISOGNI.....	10
ALLEGATO 1 – ALLEGATO TECNICO	16

PREMESSA

Per favorire la realizzazione dei progetti di innovazione ed accelerare il processo di ottimizzazione della spesa le Amministrazioni sono chiamate ad attuare interventi coerenti con il modello strategico di evoluzione del sistema informativo della PA e a realizzare gli acquisti utilizzando le iniziative Consip o attraverso i soggetti aggregatori per la razionalizzazione della spesa.

In attuazione di quanto sopra Consip ha bandito, tra l'altro, la procedura di **gara ID 1607** in cinque Lotti per l'affidamento tramite **Contratto Quadro** - ai sensi della Legge 208/2015, (legge di stabilita 2016) art. 1, commi 512-517 – dei servizi in ambito sistemi gestionali integrati dei procedimenti amministrativi e di supporto alla semplificazione dei processi delle Pubbliche Amministrazioni.

I servizi oggetto del **Lotto n.1**, aggiudicati al **RTI Accenture - IBM - Leonardo**, sono orientati a fornire servizi alle Pubbliche Amministrazioni di cui all'articolo 1 del Decreto Legislativo n. 39, del 12 febbraio 1993, riconducibili alla "Pubblica Amministrazione Centrale" (Amministrazioni dello Stato, anche ad ordinamento autonomo, ed Enti Pubblici non economici nazionali).

In particolare, per entrambi gli ambiti applicativi (Sistemi informativi gestionali [SGI] e Sistemi di gestione dei procedimenti amministrativi [SGPA]), attraverso il Contratto Quadro è possibile fruire di servizi di:

Servizi di Sviluppo Software (SVI)

- (SVI01) Servizio di parametrizzazione e personalizzazione
- (SVI02) Servizio di analisi, progettazione e realizzazione di software ad hoc
- (SVI03) Servizio di manutenzione evolutiva
- (SVI04) Servizio di migrazione dei sistemi e applicazioni

Servizi di Gestione, Manutenzione e Assistenza: (GMA)

- (GMA01) Servizio di presa in carico dei sistemi esistenti e trasferimento di know how
- (GMA02) Servizio di gestione applicativa e supporto utenti
- (GMA03) Servizio di manutenzione adeguativa e correttiva
- (GMA04) Servizio di assistenza da remoto e supporto specialistico
- (GMA05) Servizio di conduzione tecnica dell'infrastruttura
- (GMA06) Servizio di phase out

Servizi di Supporto Organizzativo: (SOR)

- (SOR01) Servizio di supporto all'analisi ed alla revisione dei processi
- (SOR02) Servizio di supporto architettonico
- (SOR03) Servizio di supporto tematico e funzionale

In riferimento a quanto sopra riportato, l'Avvocatura dello Stato – avendo aderito a tale Contratto Quadro che prevede una durata contrattuale complessiva pari a 48 mesi – intende avvalersi dei servizi previsti per i Sistemi Informativi Gestionali e per i Sistemi di Gestione dei Procedimenti Amministrativi, che le consentono di soddisfare i fabbisogni individuati, come descritto di seguito. Si precisa che le attività progettuali volte a soddisfare i fabbisogni individuati dovranno concludersi entro il 31/12/2020.

CONTESTO DI RIFERIMENTO

L'Avvocatura dello Stato assicura, in via esclusiva, la consulenza, la rappresentanza e difesa in giudizio delle Amministrazioni statali, anche quelle a ordinamento autonomo, nonché altri soggetti pubblici non statali (tutte le Regioni a statuto speciale e diverse a statuto ordinario) o Enti sovvenzionati. Garantisce, altresì, le Amministrazioni estere (come le rappresentanze diplomatiche) e le Organizzazioni internazionali sia davanti ai giudici nazionali sia davanti alle Corti internazionali – nelle quali rappresenta il Governo italiano.

Nell'esecuzione dei propri compiti e attività istituzionali, l'ADS ha necessità di scambiare documenti con tutte le Amministrazioni difese e con le Autorità Giudiziarie. Riceve giornalmente ed invia un elevato numero di documenti che sono trasmessi utilizzando vari canali di trasmissione di cui alcuni telematici: posta ordinaria, PEC, fax, Porta di Dominio, mail ecc.

Esiste, inoltre, una forte interazione e comunicazione interna, cioè tra l'Avvocatura Generale con sede in Roma e le 25 Avvocature Distrettuali distribuite sul territorio nazionale. L'ADS nel suo complesso riceve, infatti, ogni anno la notifica di centinaia di migliaia di atti giudiziari che, attualmente, vengono lavorati dal personale dell'ADS. Tali atti, una volta scansati, vengono trasmessi alle Amministrazioni patrocinate, al fine di richiedere la documentazione necessaria per predisporre le difese in giudizio. La lavorazione di tutti i documenti avviene principalmente in forma cartacea; solo da poco tempo l'ADS si è dotata di un sistema di gestione documentale ed ha iniziato un lungo percorso di integrazione tecnologica ed organizzativa di una gestione non cartacea dei documenti.

Al fine di mantenere livelli di servizio ottimali e di assicurare livelli qualitativi adeguati alla complessa e delicata attività defensionale affidata all'Avvocatura dello Stato con immediati riflessi sui bilanci delle amministrazioni patrocinate, risulta, quindi, indispensabile fornire **strumenti di innovazione tecnologica che consentano di migliorare la gestione dei processi interni e l'interoperabilità con le Amministrazioni patrocinate e con gli organi giudiziari**, conformemente alle esigenze del processo telematico.

Per avviare tali cambiamenti, l'Avvocatura dello Stato ha intrapreso un percorso di partecipazione al Programma Operativo Nazionale (PON) Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020 che nasce, infatti, come il principale strumento per attuare la strategia nazionale di accompagnamento ai processi di **ristrutturazione e modernizzazione della PA italiana**. Il Progetto proposto in tale contesto dall'Amministrazione, denominato "AVVOCATURA DELLO STATO 2020" afferisce all'asse "Modernizzazione e digitalizzazione della pubblica amministrazione" perseguendo l'obiettivo tematico di "Rafforzare la capacità istituzionale della autorità pubbliche e delle parti interessate e un'amministrazione pubblica efficiente". L'avviamento del progetto ADS 2020 avverrà tramite l'utilizzo del presente strumento contrattuale ai fini della realizzazione degli obiettivi che l'Amministrazione intende perseguire, elencati nel seguito e dettagliati nei successivi paragrafi:

Analisi dei processi interni: L'attività di analisi dei processi sarà finalizzata a definire un insieme di interventi da applicare in modo mirato e coerente con le capacità di cambiamento dell'organizzazione ADS. Particolare attenzione sarà posta nel sincronizzare gli interventi evolutivi che coinvolgono sia i processi operativi che le funzionalità dei sistemi informativi.

Realizzazione del Sistema ADS: La completa reingegnerizzazione del sistema informativo dell'ADS condurrà gli attuali sistemi applicativi verso un sistema unico, modulare ed integrato. Saranno adottate a tal proposito tecnologie innovative e potenziati i sistemi collaborativi per il lavoro in

mobilità. Ad oggi, infatti, il sistema informatico (ed anche quello informativo) è basato su un complesso insieme di applicativi, ottenuti attraverso una considerevole attività di realizzazione (ed in alcuni casi di re-ingegnerizzazione) e si basa su un insieme molto eterogeneo di soluzioni e architetture.

Creazione del Datawarehouse: Sarà realizzata la Nuova Banca Dati ADS, consultabile tramite i più evoluti sistemi di analisi dati e di Business Intelligence. Di fatto sarà ingegnerizzato il Datawarehouse dell'Avvocatura dello Stato e creati dei Datamart specializzati per i settori Amministrativo, Legale e Liquidazione.

Gestione del contenzioso: La gestione dei Processi Telematici e del contenzioso sarà potenziata con l'inserimento di nuove funzionalità volte ad orientare il personale ADS. A tale scopo saranno impostati specifici flussi operativi non vincolanti ma di supporto e di guida operativa.

Formazione e crescita del personale: La formazione del personale ADS sarà graduale e continua, utilizzerà sia strumenti tradizionali, sia strumenti innovativi fruibili in modalità e-learning. L'obiettivo è quello di agevolare tutto il personale ADS (Amministrativo e Legale) all'uso del NSI Integrato, aumentando le competenze tecniche e funzionali di ogni utente.

In linea con gli obiettivi fissati per l'ecosistema di appartenenza dell'Amministrazione, l'Amministrazione ha individuato nel Contratto Quadro SGI la possibilità di raggiungere i seguenti obiettivi:

- **OBIETTIVO 1:** Riorganizzazione dei processi interni al fine di individuare le aree che necessitano di interventi mirati - (rif. Linea di intervento PON L2)
- **OBIETTIVO 2:** Progressiva eliminazione dei flussi cartacei (nuovo sistema informativo) - (rif. Linea di intervento PON L3)
- **OBIETTIVO 3:** Creazione di strumenti che migliorino l'accesso alle informazioni- (rif. Linea di intervento PON L4)
- **OBIETTIVO 4:** Potenziamento e miglioramento degli strumenti per lo svolgimento dell'attività contenziosa e di supporto ai processi telematici- (rif. Linea di intervento PON L6)
- **OBIETTIVO 5:** Formazione e crescita del personale - (rif. Linea di intervento PON L7)

La tabella seguente individua per ciascun obiettivo le finalità e le priorità che sono indispensabili per rispondere al modello di evoluzione del sistema informativo dell'Amministrazione.

OBIETTIVO	DESCRIZIONE	PRIORITA'
OBIETTIVO 1	Riorganizzazione dei processi interni al fine di Individuare le aree che necessitano di interventi mirati	Alta
OBIETTIVO 2	Progressiva eliminazione dei flussi cartacei (nuovo sistema informativo)	Alta
OBIETTIVO 3	Creazione di strumenti che migliorino l'accesso alle informazioni	Medio/Alta
OBIETTIVO 4	Potenziamento e miglioramento degli strumenti per lo svolgimento dell'attività contenziosa e di supporto ai processi telematici	Medio/Alta

OBIETTIVO 5 Formazione e crescita del personale

Alta

DESCRIZIONE OBIETTIVI

Di seguito si propone una descrizione degli obiettivi, riportando per essi, oltre agli elementi descrittivi, anche le relative caratteristiche di contesto al fine di fornire una vista che consenta di valutare le esigenze e la complessità delle azioni da attivare.



OBIETTIVO 1 - Riorganizzazione dei processi interni al fine di Individuare le aree che necessitano di interventi mirati *Linea di intervento PON L2*

Alla realizzazione del presente obiettivo concorrono 3 sotto-obiettivi:

OB 1.1 – Analisi dei processi attuali, sia per l’attività amministrativa che legale (AS IS):

Dovrà procedersi alla completa individuazione e “mappatura” dei processi di servizio e di supporto delle aree legale e amministrativa dell’Avvocatura.

Nell’analisi e diagnosi dei processi esistenti dovrà seguirsi un approccio “Business Processing Reengineering” (BPR), adattato alle caratteristiche strutturali e funzionali dell’Avvocatura.

Andranno analizzati tutti gli aspetti dei processi di servizio (quantitativi, qualitativi, operativi, funzionali) e l’impatto che sull’organizzazione hanno gli strumenti informatici in uso, al fine di identificare i fattori critici di ciascun processo e la loro correlazione alle singole componenti di ciascun processo.

L’analisi sarà effettuata presso l’Avvocatura generale e presso Avvocature distrettuali di grande, media e piccola dimensione.

I risultati dell’analisi e la mappatura dei processi di servizio verranno rappresentati in apposita documentazione.

OB 1.2 - Definizione delle aree di intervento (TO BE):

Alla luce dei risultati dell’analisi sviluppata nell’obiettivo 1.1, dovranno essere definite, per ciascun processo di servizio rilevato in fase di analisi, modalità organizzative alternative a quelle attuali, finalizzate a favorire in Avvocatura l’uso di tecnologie digitali nella prospettiva della semplificazione del lavoro e del recupero di efficienza ed efficacia dell’attività istituzionale.

Andranno evidenziati i pro e contro di ogni soluzione e indicate le correlate e necessarie modifiche o innovazioni del sistema informativo dell’Avvocatura, oggetto di sviluppo degli obiettivi 2, 3, e 4.

Le proposte di modifica organizzativa andranno rappresentate in apposita documentazione.

Dovranno prevedersi standard qualitativi (anche ai fini di eventuale certificazione di qualità dei processi dell’Avvocatura) e definirsi obiettivi e livelli di performance dell’Avvocatura e di singoli servizi.

I risultati dell’analisi e le proposte di modifica dei modelli organizzativi in uso saranno presentati all’Avvocatura al fine della individuazione delle soluzioni organizzative ritenute ottimali da successivamente implementare.

OB 1.3 - Applicazione del cambiamento individuato (CHANGE MANAGEMENT)

Dovrà essere definito il piano d’azione per l’applicazione graduale del cambiamento organizzativo secondo il modello prescelto dall’Avvocatura all’esito dell’attività 1.2 e le soluzioni informatiche sviluppate nell’ambito dell’obiettivo 2.

Dovrà essere valutato l’impatto che l’applicazione del cambiamento potrà determinare sul lavoro

quotidiano, nonché previste idonee misure atte a mitigare potenziali disfunzioni e disservizi. A tal fine andranno previste opportune azioni idonee a incentivare e motivare il personale, tenuto conto dei vincoli contrattuali.

Dovranno essere redatti gli schemi degli ordini di servizio da adottarsi e uno o più manuali operativi organizzativi dell'Avvocatura.

Saranno inoltre previste specifiche iniziative e forme di incentivazione e motivazione del personale, correlate alle attività di formazione e crescita del personale previste dall'obiettivo 5.



OBIETTIVO 2 - Progressiva eliminazione dei flussi cartacei (nuovo sistema informativo)

Linea di intervento PON L3

Alla realizzazione del presente obiettivo concorrono i seguenti 2 sotto-obiettivi:

OB 2.1 – 2.2 – Reingegnerizzazione completa e integrale del sistema informativo dell'Avvocatura volta alla sostituzione del sistema esistente, anche mediante l'introduzione di nuove funzionalità.

Lo sviluppo delle funzionalità del nuovo sistema informativo dovrà tenere conto degli obiettivi generali perseguiti dal progetto e, in particolare, quello della piena digitalizzazione dell'attività dell'Avvocatura, sì da consentire ad Avvocati e impiegati di lavorare, singolarmente o in forma collaborativa con altri utenti, anche prescindendo totalmente dalla disponibilità fisica di documenti e fascicoli, da qualsiasi postazione o dispositivo, anche mobile, collegato via internet.

Nello sviluppo delle funzionalità dovranno essere assicurate massima facilità di utilizzo e massima cura nella generale ergonomia e usabilità delle funzioni da parte degli utenti.

Dovranno essere utilizzate le tecnologie più moderne disponibili sul mercato e massimamente automatizzata ogni funzione (dovranno ricercarsi soluzioni che, per ogni funzione, anche di ricerca, prevedano il minimo intervento degli operatori).

L'architettura e lo sviluppo del sistema dovrà avvenire mediante lo sviluppo di applicativi web, nel rispetto delle specifiche tecniche anche di sicurezza e privacy previste dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) e secondo l'architettura tecnologica indicata in separato documento.

Il sistema informativo dovrà possedere alta flessibilità di utilizzo dovendo essere funzionale a qualsiasi soluzione organizzativa prescelta dall'Avvocatura all'esito della fornitura di cui all'obiettivo 1, sì da evitare qualsiasi forma di rigidità dell'organizzazione.

Prima migrazione dei dati (anche parziale e secondo rilasci incrementali) dell'attuale sistema informativo, il nuovo sistema dovrà assicurare le funzionalità attualmente esistenti (riviste in una logica di maggior fruibilità da parte dell'utente), nonché ulteriori e innovative funzioni legate ai flussi informativi dell'Avvocatura, anche tramite upload, e all'avvertita esigenza di introdurre il "fascicolo informatico" degli affari legali e amministrativi trattati dall'Avvocatura e la "scrivania digitale" dell'Avvocato e del funzionario, quale ordinaria interfaccia alle funzioni del sistema informativo.

Dovrà essere sviluppato apposito archivio documentale per la conservazione a norma dei documenti dell'Avvocatura (amministrativi e legali, principali e allegati, siano essi inviati o ricevuti) nel formato nativo, nonché sviluppate funzioni per la trasformazione dei documenti in formati (ad es. PDF/A, con testo riconosciuto ricercabile con modalità full text) che li rendano maggiormente fruibili agli utenti.

L'archiviazione dovrà essere consentita con forme flessibili e con modalità automatizzate.

Dovrà essere consentita anche l'archiviazione di documenti non protocollati e pure in formati diversi dal pdf. Dovranno essere previste flessibili modalità di acquisizione e archiviazione dei documenti.

In funzione delle scelte architettoniche di sistema, dovranno svilupparsi apposite funzioni per la gestione degli utenti in modo differenziato per gli utenti interni ed esterni all'Avvocatura e delle relative credenziali per l'accesso al sistema informativo (per questi ultimi, ad esempio, mediante SPID, CNS, biometrica ecc.), nonché di monitoraggio degli accessi alle funzioni individuate come "critiche", ai fascicoli e a singoli documenti da parte degli utenti.

In relazione ai flussi informativi, andranno sviluppate le seguenti funzioni:

Flussi in entrata:

Protocollo informatico

Dovranno essere sviluppate le funzioni di protocollo informatico dei documenti in entrata, nel rispetto della normativa vigente e delle disposizioni tecniche dell'AgID.

Le funzioni di protocollazione andranno sviluppate tenendo conto della specificità del lavoro dell'Avvocatura (che svolge attività amministrativa e attività strettamente legale) e dovranno assicurare, fra l'altro:

- la protocollazione di documenti cartacei in entrata e la successiva smaterializzazione e acquisizione digitale;
- la protocollazione di comunicazioni e documenti digitali in entrata, con modalità massimamente automatizzate in grado di gestire le comunicazioni di posta elettronica certificata (PEC) e posta elettronica (PE) in entrata tenendo conto delle diversificate tipologie di messaggi (senza messaggio di testo e con uno più allegati; con messaggio di testo e con uno o più allegati; notifiche telematiche di atti o comunicazioni giudiziarie ecc.);
- l'acquisizione di comunicazioni e documenti digitali in entrata anche con modalità upload tramite il sito web dell'Avvocatura dello Stato.

Dovrà essere assicurato l'assolvimento di tutti gli obblighi correlati al protocollo informatico (redazione dei manuali del protocollo informatico, conservazione a norma ecc.).

Classificazione documentale

Le funzioni di classificazione dovranno consentire di descrivere il contenuto dei documenti dell'Avvocatura, secondo criteri differenziati (archivistici e processuali) e di generare automaticamente per ciascun documento impegni, scadenze, udienze o altri eventi.

Dovranno essere sviluppate funzioni per la classificazione automatica dei documenti, dipendenti dal contenuto riconosciuto dal sistema – anche con modalità di autoapprendimento con sistemi di Artificial Intelligence (AI) e di machine learning (ML) – e per l'associazione automatica dei documenti a fascicoli (dell'area amministrativa o legale) dell'Avvocatura.

Il sistema dovrà prevedere funzioni volte a ricercare e identificare senza intervento dell'operatore i fascicoli esistenti ai quali sono riferiti i documenti in entrata (c.d. "precedenti"), fascicoli "affini" (perché ad es. relativi alla stessa parte processuale) al fine dell'associazione automatica dei documenti ai fascicoli o all'evidenziazione dei collegamenti tra fascicoli, anche di sedi diverse dell'Avvocatura.

Dovranno essere sviluppate funzioni intelligenti in grado di riconoscere in modo automatizzato la natura, la tipologia e la rilevanza operativa dei documenti in entrata, desunte dal contenuto del messaggio PEC, del documento o degli allegati, anche al fine dell'automatizzata produzione di eventi prospettati in modo automatizzato agli utenti (liste di priorità, allarmi, notifiche ecc.).

Fascicolazione e assegnazione

Dovranno essere sviluppate funzioni per l'impianto, la classificazione, anche con modalità automatizzate (che tengano conto della classificazione dei documenti in entrata "senza precedenti"), dei fascicoli dell'Avvocatura e la successiva assegnazione agli incaricati (anche con forme automatizzate che tengano conto del carico di lavoro, della natura dell'affare da trattare ecc.).

Dovranno prevedersi modelli di fascicolo differenziati per l'area legale, l'area amministrativa e per gli organi collegiali, sì da poter rispondere alle diverse esigenze informative e operative degli utenti.

Dovranno prevedersi funzioni per l'aggiornamento delle informazioni contenute nei fascicoli dell'area legale con modalità automatizzate, anche in cooperazione applicativa con i sistemi informativi dedicati ai processi telematici.

Dovranno essere sviluppate funzioni per l'associazione e gestione dei documenti (anche non protocollati) ai fascicoli impiantati.

Dovrà essere massimamente curata l'ergonomia della visualizzazione dei documenti dei fascicoli direttamente all'interno del sistema informativo.

Dovranno essere sviluppate flessibili funzioni di sicurezza e segretezza, per l'accesso selettivo degli utenti ai fascicoli o a singoli documenti, secondo policy, anche modificabili, definite dall'Istituto.

Flussi interni:

Workflow collaborativo

Dovranno svilupparsi funzioni per la gestione collaborativa dei processi di lavoro e di gestione dei documenti dell'Avvocatura, con modalità altamente flessibili da parte degli utenti e non necessariamente strutturate (es. mediante gruppi di lavoro, "bacheche virtuali", code di lavoro, allarmi, notifiche interne, strumenti di videoconferenza, tutoring a distanza ecc.).

Dovranno essere sviluppate apposite funzionalità volte a rendere disponibili "scrivanie digitali" differenziate per tipologia di utente (AG, AGA, VAG, AD, Avvocati, Funzionari amministrativi ecc.) attraverso le quali avere accesso a tutti gli strumenti di lavoro per l'espletamento dei compiti assegnati.

Attraverso le "scrivanie digitali", fra l'altro, dovrà essere consentito di avere immediato accesso ai flussi informativi e documentali in entrata e in uscita sui quali operare; ai fascicoli assegnati; agli eventi generati e prospettati dal sistema (per l'area legale: scadenze, udienze, "allarmi" generati dal sistema relativi ad eventi predeterminati anche legati ai flussi in uscita e alle spedizioni); alle funzioni di creazione e spedizione di documenti; alle funzioni di workflow collaborativo; alle funzioni di agenda e di gestione delle udienze, scadenze e impegni; alle email individuali e d'ufficio; a sistemi di messaggistica interna appositamente implementati; a specifiche e flessibili funzioni di ricerca (anche di tipo "full text" e su dati eterogenei) e consultazione di documenti e fascicoli.

Per l'attività legale, dovranno svilupparsi funzioni espressamente dedicate all'attività processuale, in particolare per la flessibile e automatizzata gestione di impegni e scadenze processuali e di agenda (con l'automatica creazione e distribuzione anche telematica di documenti a corredo, quali listini e liste di udienze, di impegni e di scadenze), nonché per la creazione dei fascicoli processuali di parte da depositare con modalità telematiche.

Produzione di documenti

Dovranno svilupparsi apposite funzioni per la redazione (anche con modalità collaborative e di workflow) di documenti tramite software di videoscrittura integrato nel sistema informativo che consenta il salvataggio automatico su server dei documenti (anche in bozza e in diverse versioni), la loro classificazione e associazione a specifici fascicoli; la redazione semplificata mediante sistemi di dettatura, l'utilizzo di modelli predefiniti e la possibilità di facilitato inserimento di informazioni desunte dal fascicolo al quale il documento è associato (metadati) o a informazioni della banca dati professionale dell'Avvocatura; la semplificata trasformazione del documento in formato pdf/A. Dovranno svilupparsi specifiche funzioni per la creazione automatizzata di lettere o atti "standard" (es.: richieste di rapporto informativo, atti di costituzione ecc.), contenenti informazioni e dati già presenti nel sistema informativo.

Dovranno essere sviluppate specifiche funzioni per la rapida creazione di documenti mediante l'inserimento facilitato e automatico di informazioni desunte dal fascicolo (es. denominazione dell'amministrazione difesa, materia, valore, importanza, indirizzi di posta elettronica, autorità giudiziaria, numero di registro, numero di ruolo ecc.), nonché per l'automatizzata sottoscrizione, protocollazione, spedizione e archiviazione, dei documenti creati.

Dovranno svilupparsi apposite funzionalità per la sottoscrizione degli atti con firma digitale (massiva, multipla, con modalità di workflow collaborativo ecc.) e per la generazione e apposizione del

contrassegno a stampa (timbro digitale) con correlate funzioni di verifica del contrassegno riportato elettronicamente, sostitutivo della firma autografa.

Funzioni e procedure ad hoc

Dovranno essere sviluppate specifiche funzioni di supporto ai procedimenti amministrativi assegnati ed espletati dai singoli Uffici dell'area amministrativa (Uffici dal I al X), così come analizzati e reingegnerizzati nell'ambito delle attività oggetto dell'obiettivo 1.

Dovranno svilupparsi ed essere aggiornate le funzioni della fase di liquidazione per il recupero delle spese legali.

Flussi in uscita:

Protocollo informatico

Nel rispetto della normativa vigente e delle disposizioni tecniche dell'AgID dovranno essere sviluppate apposite funzionalità, integrate negli strumenti di creazione, per la protocollazione dei documenti cartacei e informatici in uscita, con modalità altamente automatizzate che eliminino al massimo l'intervento dell'utente nelle fasi di trasformazione del documento in formato pdf/A, sottoscrizione, protocollazione, spedizione per via telematica, archiviazione del documento e delle comunicazioni telematiche ad esso relative, nonché nel monitoraggio e verifica dell'esito delle spedizioni.

Dovranno essere sviluppate funzionalità per l'agevole e flessibile gestione degli eventuali allegati (contenuti o meno nel fascicolo digitale) ai documenti creati.

Dovranno essere previste specifiche funzioni per la trasmissione telematica, protocollazione, archiviazione e smistamento delle comunicazioni interne all'Avvocatura (tra diversi uffici o all'interno dello stesso ufficio), nonché per rendere disponibili ad una sede, fascicoli di altra sede.

Motore di ricerca

Dovrà essere implementato un motore di ricerca intelligente che provveda alla indicizzazione di tutti i dati rilevanti (provenienti da diverse fonti, anche eterogenee) e consenta ricerche automatiche correlate a specifiche funzioni o su istanza dell'operatore.

Conservazione digitale

Dovranno essere sviluppate funzionalità per la conservazione digitale dei documenti protocollati dell'Avvocatura, nel rispetto delle norme vigenti e delle disposizioni tecniche imposte dall'AgID.

APP mobile dell'Avvocatura

Dovrà essere sviluppata apposita applicazione installabile su dispositivi mobili, attraverso la quale rendere disponibili agli utenti, in tutto o in parte, le funzioni del sistema informativo dell'Avvocatura, appositamente sviluppate per la piattaforma mobile (in regime di compatibilità con i principali sistemi operativi, ad es. iOS e Android).

Dovranno essere sviluppate funzioni specifiche per l'uso in mobilità, anche con comandi vocali (inserimento provvedimenti d'udienza, acquisizione documenti con fotocamera dei device mobili, messaggistica interna ecc.).



OBIETTIVO 3 - Creazione di strumenti che migliorino l'accesso alle Informazioni *Linea di intervento PON L4*

Alla realizzazione del presente obiettivo concorrono i seguenti 2 sotto-obiettivi:

OB 3.1 Progettazione e realizzazione della banca dati professionale

Dovrà essere realizzata una banca dati professionale, idonea a rendere immediatamente accessibili a

tutti gli avvocati il complessivo patrimonio informativo professionale dell'Avvocatura correlato agli atti e pareri redatti dagli Avvocati.

La banca dati dovrà preferibilmente essere sviluppata con ricorso alle tecnologie di AI e ML che consentano ricerche flessibili con diverse modalità (criteri di classificazione anche autogenerati, full-text, linguaggio naturale ecc.).

La selezione, acquisizione e indicizzazione dei documenti da inserire nella banca dati dovranno avvenire con modalità altamente automatizzate senza necessità di intervento degli operatori. Potrà essere prevista apposita e aggiuntiva "sezione" della banca dati per particolari documenti selezionati e classificati da appositi "selezionatori", secondo indicazioni che saranno definite in sede di realizzazione.

OB 3.2 Creazione di un sistema di analisi dei dati e di supporto alle decisioni per la Direzione

Dovranno essere implementati appositi "cruscotti di analisi" navigabili, dinamici e interattivi, che permettano di filtrare ed elaborare, secondo diversi modelli di reportistica e mediante grafici e indicatori, tutti i dati contenuti nel sistema informativo, al fine di consentire ai Vertici dell'Avvocatura di avere immediata conoscenza dei livelli di performance dell'Avvocatura o di singoli servizi, secondo quanto previsto e definito a livello organizzativo nell'obiettivo 1, sotto-obiettivo 1.3.

Per la realizzazione dei cruscotti, potrà farsi ricorso a strumenti già sviluppati dal mercato, assicurandone la personalizzazione e l'adattamento alla natura e alla tipologia dei servizi dell'Avvocatura.



OBIETTIVO 4 - Potenziamento e miglioramento degli strumenti per lo svolgimento dell'attività contenziosa e di supporto ai processi telematici *Linea di intervento PON L6*

OB 4.1 Potenziamento e miglioramento dei depositi presso le varie giurisdizioni

Dovranno essere sviluppate apposite funzioni del sistema informativo idonee al semplificato e agevole deposito di atti e documenti nei "processi telematici" (PCT, PAT, Corte dei Conti ecc.), sfruttando tutte le informazioni già contenute nel sistema informativo.

Le funzioni da sviluppare dovranno essere integrate nel sistema informativo e accessibili dalla "scrivania digitale" messa a disposizione degli utenti. Dovranno essere previste modalità di gestione dei depositi tramite workflow.

In particolare, per quel che riguarda il processo civile telematico, dovrà essere realizzato il "punto di accesso" al PCT dell'Avvocatura, nel rispetto di tutte le specifiche e disposizioni tecniche fissate dal Ministero della giustizia.

OB 4.2 Potenziamento del sistema integrato delle notifiche

Dovranno essere sviluppate apposite funzionalità per la produzione con modalità semplificata e automatizzata degli atti legali da notificare a mezzo PEC.

Il sistema dovrà consentire agli utenti la gestione del ciclo di produzione degli atti e relativi allegati (creazione, sottoscrizione con firma digitale, protocollazione, spedizione ecc.) anche tramite workflow e assicurare il monitoraggio e l'inserimento nel relativo fascicolo informatico dell'esito delle spedizioni e notifiche.

OB 4.3 Strumenti per la redazione agevolata degli atti difensivi

Dovranno svilupparsi apposite funzionalità, integrate nel sistema informativo e accessibili dalla "scrivania digitale", che consentano la agevole redazione degli atti legali e formazione dei fascicoli digitali da depositare per via telematica e non.

Dovrà tenersi conto delle specifiche previste dalle normative tecniche dei processi telematici.

Il sistema dovrà consentire di automatizzare gran parte delle attività necessarie dalla creazione del documento al suo deposito.



OBIETTIVO 5 - Formazione e crescita del personale

Linea di intervento PON L7

L'intero sviluppo del progetto dovrà essere accompagnato da continui interventi formativi sul personale, attraverso la seguente attività:

Sviluppo di strumenti e presidi formativi (e-learning, tutoring, training on the job)

Dovrà essere pianificata la formazione di tutto il personale all'esatta comprensione del nuovo modello organizzativo e all'uso degli strumenti informatici sviluppati in esecuzione del progetto. La formazione dovrà essere erogata in modo capillare con pluralità di forme, metodi e tecnologie, privilegiando forme "snelle" che assicurino un costante flusso di formazione modulare e interattiva, sempre accessibile, mediante moduli WBT, videotutorial, help con modalità JITIR (just in time information retriever system), sessioni in piccoli gruppi "on the job" ecc.).

DESCRIZIONE FABBISOGNI

Di seguito si propone una descrizione sintetica dei fabbisogni individuati, classificati in base ai servizi che attivano, evidenziando la correlazione con gli obiettivi di evoluzione dei sistemi interessati (SGI/SGPA) auspicabili per un pieno raggiungimento delle finalità fissate nel Piano.



SERVIZI DI SVILUPPO (SVI)

I servizi di sviluppo che potranno essere richiesti nella fornitura sono i seguenti:

- (SVI01) Servizio di parametrizzazione e personalizzazione
- (SVI02) Servizio di analisi, progettazione e realizzazione di software ad hoc
- (SVI03) Servizio di manutenzione evolutiva
- (SVI04) Servizio di migrazione dei sistemi e applicazioni

Concorre al raggiungimento degli Obiettivi:

OBIETTIVO 2: Progressiva eliminazione dei flussi cartacei (nuovo sistema informativo)

OBIETTIVO 3: Creazione di strumenti che migliorino l'accesso alle informazioni

OBIETTIVO 4: Potenziamento e miglioramento degli strumenti per lo svolgimento dell'attività contenziosa e di supporto ai processi telematici

OBIETTIVO 5: Formazione e crescita del personale

Servizio di parametrizzazione e personalizzazione

Il servizio di parametrizzazione e personalizzazione (**SVI01**) è utilizzato nel caso in cui il sistema da sviluppare è il risultato di una parametrizzazione e/o personalizzazione di un pacchetto software di mercato.

Servizio di analisi, progettazione e realizzazione di software ad hoc

Il servizio di analisi, progettazione e realizzazione di software ad hoc (**SVI02**) è richiesto per realizzare funzionalità custom o ad hoc, in particolare per realizzare le nuove componenti applicative in scope a supporto della realizzazione dei processi.

Servizio di manutenzione evolutiva

Il servizio di manutenzione evolutiva (**SVI03**) è richiesto per realizzare gli interventi relativi ad evoluzioni che saranno effettuate a valle del rilascio in produzione dei processi e componenti o per eseguire innovazioni sulle applicazioni prese in carico.

Servizio di migrazione dei sistemi e applicazioni

Il servizio di migrazione sistemi e applicazioni (**SVI04**) è temporalmente consecutivo ai servizi di sviluppo richiesti in precedenza e prevede la realizzazione delle attività di upgrade ed aggiornamento sia applicativo che tecnologico.

Le principali attività del servizio sono:

- Redazione di un documento preliminare di “Strategia di migrazione” contenente l’elenco delle funzionalità e dei dati, il piano di migrazione, la fattibilità tecnica e la stima delle attività necessarie;
- Realizzazione di programmi di migrazione secondo le linee guida del sistema utilizzato;
- Definizione di una strategia di test ed un piano di test di non regressione;
- Esecuzione della migrazione in ambienti di collaudo e di produzione.



SERVIZI DI GESTIONE, MANUTENZIONE E ASSISTENZA (GMA)

I servizi di Gestione, Manutenzione ed Assistenza che potranno essere richiesti nella fornitura sono i Seguenti:

- (GMA02) Servizio di gestione applicativa e supporto utenti
- (GMA03) Servizio di manutenzione adeguativa e correttiva
- (GMA06) Servizio di phase out

Concorre al raggiungimento degli Obiettivi:

OBIETTIVO 2: Progressiva eliminazione dei flussi cartacei (nuovo sistema informativo)

OBIETTIVO 3: Creazione di strumenti che migliorino l'accesso alle informazioni

OBIETTIVO 4: Potenziamento e miglioramento degli strumenti per lo svolgimento dell'attività contenziosa e di supporto ai processi telematici

Servizi di Gestione, Manutenzione e Assistenza (GMA)

I servizi di Gestione, Manutenzione e Assistenza (**GMA**), di cui l'Avvocatura intende avvalersi, prevedono che il Fornitore, al termine delle fasi di sviluppo, fornisca i servizi di gestione applicativa e supporto agli utenti interni, il servizio di manutenzione adeguativa e correttiva e i servizi di conduzione e supporto specialistico relativo alle tecnologie utilizzate.

Servizio di gestione applicativa e supporto utenti

Il servizio di gestione applicativa e supporto utente (**GMA02**) sarà attivato al termine di ciascuna milestone di rilascio e consentirà all'Avvocatura di fruire di un servizio di Help desk di secondo livello (HD II) che sarà attivato da un Help desk di primo livello gestito da Avvocatura.

L'HD II eroga il supporto per la gestione e la risoluzione di tutti i problemi quotidiani relativi a malfunzionamenti/errori rilevati e relativi al funzionamento delle nuove piattaforme e/o difficoltà operative degli utenti interni nell'utilizzo delle applicazioni.

Le attività in carico al Fornitore sono le seguenti:

- Problem determination;
- Problem routing;
- Problem solving;
- Problem control;

- Problem reporting;
- Produzione di documentazione per i casi di errore ricorrenti (FAQ);
- Produzione di materiale formativo per gli utenti su specifiche funzionalità.

Servizio di manutenzione adeguativa e correttiva

Il servizio di manutenzione adeguativa e correttiva (GMA03) sarà attivato al termine di ciascuna milestone di rilascio. Il servizio consentirà all'Avvocatura di fruire dei seguenti servizi:

- MAC: interventi di manutenzione correttiva finalizzati ad eliminare funzionamenti errati e ad al ripristino delle funzionalità previste
- MAD: interventi di manutenzione adeguativa per adattare le funzionalità applicative esistenti in funzione di mutamenti dell'ambiente
- MEV: interventi di piccola manutenzione evolutiva (inferiori ai 10 giorni uomo).

Servizio di phase out

A fine fornitura, l'Avvocatura prevede l'esecuzione del servizio di phase out (GMA06), che consiste nelle seguenti attività:

- passaggio di consegne;
- consegna della documentazione tecnica.

Il servizio dovrà garantire il trasferimento di know-how ai fornitori entranti per mezzo di specifiche sessioni di affiancamento, sessioni riassuntive, sessioni di lavoro congiunto, presentazioni, tavole rotonde, trasferimento di documentazione esistente nonché predisposizione di documentazione ad hoc.

Il Fornitore dovrà predisporre un Piano di Trasferimento, con l'indicazione di scadenze di inizio e fine, responsabilità, contenuti e risultati attesi.



SERVIZI DI SUPPORTO ORGANIZZATIVO (SOR)

I servizi di supporto organizzativo che potranno essere richiesti nella fornitura sono i seguenti:

- (SOR01) Servizio di supporto all'analisi ed alla revisione dei processi
- (SOR02) Servizio di supporto architettonico
- (SOR03) Servizio di supporto tematico e funzionale

Concorre al raggiungimento degli Obiettivi:

OBIETTIVO 1: Riorganizzazione dei processi interni al fine di individuare le aree che necessitano di

interventi mirati.

OBIETTIVO 2: Progressiva eliminazione dei flussi cartacei (nuovo sistema informativo)

OBIETTIVO 3: Creazione di strumenti che migliorino l'accesso alle informazioni

OBIETTIVO 4: Potenziamento e miglioramento degli strumenti per lo svolgimento dell'attività contenziosa e di supporto ai processi telematici

OBIETTIVO 5: Formazione e crescita del personale

Servizio di supporto all'analisi ed alla revisione dei processi

Il servizio di supporto all'analisi ed alla revisione dei processi (**SOR01**) è utilizzato per eseguire l'analisi (AS IS / TO BE) ed il disegno dei processi core e di supporto.

Il Fornitore dovrà inoltre svolgere le attività di progettazione e realizzazione degli interventi di Change Management quali formazione, workshop, ecc., a seguito di interventi di processo e/o tecnologici, per tenere costantemente allineato il personale Avvocatura rispetto ai cambiamenti introdotti dalla digitalizzazione dei processi.

Servizio di supporto architettonico

Il servizio di supporto architettonico (**SOR02**) ha l'obiettivo di aiutare l'Avvocatura nell'individuazione della soluzione IT in maniera tale da migliorare sia l'efficienza dei processi sia l'economicità e l'efficienza della soluzione e permettere di evolvere l'architettura IT in funzione dei requisiti di business.

I servizi che il Fornitore potrà svolgere sono:

- realizzazione di business case e studi di fattibilità delle iniziative IT volte a migliorare l'efficienza interna e dei processi;
- definizione di soluzioni IT per migliorare l'efficienza dei processi;
- progettazione end-to-end delle soluzioni applicative;
- assessment sia sul parco applicativo che su quello tecnologico.

Servizio di supporto tematico e funzionale

Il servizio di supporto tematico e funzionale (**SOR03**) ha l'obiettivo di sostenere l'Avvocatura nel percorso di evoluzione organizzativa e tecnologica individuato.

ALLEGATO 1 – ALLEGATO TECNICO

Definizione delle architetture IT: Principi Guida del Comitato Architetture

I principi che guidano la definizione delle architetture IT sono:

Adozione dell’approccio «Cloud first»: Qualsiasi nuovo servizio e/o modifica ad un servizio esistente deve essere progettato e realizzato sfruttando il paradigma del cloud (possibilmente Software as a Service (SaaS); in alternativa Platform as a Service (PaaS) o Infrastructure as a Service (IaaS)) che garantisce la diminuzione dei costi di sviluppo e di esercizio del servizio stesso oltre a renderlo più moderno e interoperabile con altri sistemi interni/esterni.

Digital by design: Nel disegnare le architetture per le nuove applicazioni il Comitato si basa sul principio del Digital by design per il quale le architetture disegnate, i servizi e le risorse utilizzate, devono considerare la digitalizzazione delle informazioni sin dalla progettazione.

Digital by default: Nel disegnare le architetture per le nuove applicazioni il Comitato si basa sul principio del Digital by default per il quale le architetture disegnate devono avere connotato (di default) l’applicazione dei concetti e delle tecnologie legate al digitale.

Gestione digitale dei documenti e dei fascicoli: Si adotta il principio in base al quale la digitalizzazione dei documenti e dei fascicoli rappresenta un elemento abilitante per la corretta gestione dei procedimenti amministrativi: i documenti e i fascicoli digitali hanno al loro interno tutte le informazioni e i dati necessari per garantirne la completezza dei contenuti (metadati) oltre che la corretta gestione (ACL).

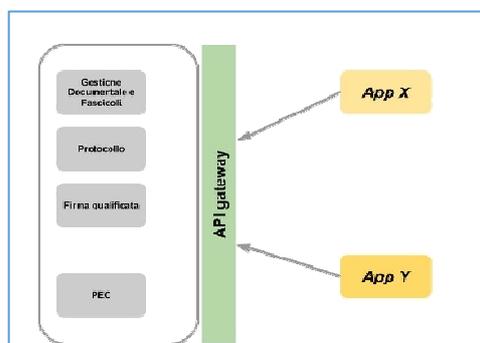
Nota: I metadati sono dei dati aggiuntivi rispetto al documento (o fascicolo) di partenza, in grado di renderlo completo (es. n° di protocollo informatico, data di validità, oggetto, classificazione). Le ACL definiscono l’insieme dei soggetti che possono leggere o modificare un documento/fascicolo.

Semplicità: Nel disegnare le architetture IT il Comitato deve puntare all’utilizzo di funzionalità semplici e trasversali alle applicazioni in grado di renderle più "snelle" e orientate a specifiche necessità di business.

Sicurezza del dato e affidabilità della soluzione: Si adottano i principi del “privacy by design” e del “privacy by default”, peraltro introdotti dal regolamento europeo sulla protezione dei dati (GDPR). Il concetto di privacy by default intende sottolineare la necessità che le architetture debbano applicare principi legati alla sicurezza del dato “**di default**”, cioè **come impostazione predefinita**. Il concetto di privacy by design si riferisce alla necessità di tutelare il dato sin dalla progettazione di sistemi informatici che ne prevedano l’utilizzo.

Miglioramento dell’esperienza utente: Le architetture definite dal Comitato devono essere tali da ottimizzare quanto possibile l’esperienza degli utenti. In quest’ottica va inquadrata la scelta del Comitato di realizzare architetture asincrone.

Ottimizzazione dell’interazione con risorse/servizi/sistemi esterni: Nel definire le architetture IT il Comitato segue il principio che le applicazioni devono garantire il loro scopo primario

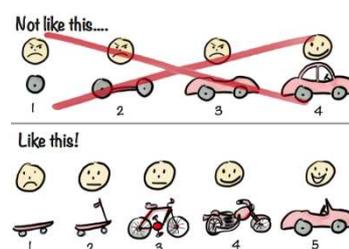


mentre devono essere delegati all'esterno i compiti secondari come l'interfacciamento con altre applicazioni. Per tale motivo all'interno delle architetture IT definite dal Comitato è sempre presente uno strato di Servizi di Utility che tramite interfacce API Rest garantisce la mediazione tra un'applicazione e risorse/servizi/sistemi esterni.

I "Servizi di Utility", per loro natura riutilizzabili nella Pubblica Amministrazione e ad oggi disponibili in quanto sviluppati da Corte dei conti, con la quale l'Avvocatura condivide il Datacenter, garantiscono:

- L'autenticazione delle utenze;
- La gestione dei documenti e dei fascicoli;
- La protocollazione dei documenti;
- La gestione delle interazioni fra le applicazioni e i sistemi/servizi di Posta Elettronica Certificata;
- La gestione delle interazioni fra le applicazioni e i sistemi/servizi di Posta Elettronica Ordinaria;
- La gestione della Firma qualificata;
- Il tracking applicativo;
- Il monitoring/alerting delle componenti applicative;
- La cifratura dei documenti.

Abilitazione metodologie di sviluppo agile e DevOps: Nel definire le architetture si adottano gli accorgimenti necessari ad abilitare e favorire lo sviluppo secondo la metodologia definita "agile" che assicura il raggiungimento del risultato voluto adottando un approccio iterativo-incrementale in base al quale si raffinano le funzioni prodotte seguendo le indicazioni degli utenti che nel frattempo le stanno utilizzando. Tale approccio prevede una costante e continua condivisione con gli stakeholder di quanto in fase di definizione in modo tale da dare vita a cicli di feedback volti al miglioramento della soluzione. Per quanto concerne la realizzazione e il successivo rilascio in esercizio dell'architettura progettuale il Comitato ritiene opportuno e dunque suggerisce il ricorso alla metodologia DevOps che automatizzando le fasi di sviluppo, testing e deployment garantisce un notevole aumento della qualità e dei tempi di rilascio della soluzione.



Definizione strategia di "way out": Nel definire le architetture IT il Comitato prevede oltre alla soluzione principale anche un'ipotesi di way-out in grado di garantire il funzionamento dei sistemi e dei servizi in una collocazione diversa rispetto a quella scelta per la soluzione principale. Quello di way-out è un concetto che si riferisce in modo prevalente alle architetture basate su cloud computing ed è legato alla necessità di assicurare il funzionamento delle applicazioni anche in caso di eventuale indisponibilità di piattaforme, risorse e servizi utilizzati per il normale ciclo operativo. Nel definire gli scenari di way-out si studiano le alternative all'architettura di base, assicurando la presenza dei dati ed il completo utilizzo delle funzioni.