

PIANO DEI FABBISOGNI

Per il Portale e l'APP PugliaSalute - EVOLUZIONE

Servizi di realizzazione e gestione di Portali e
Servizi on-line

Sistema Pubblico di Connettività - Lotto 4



SOMMARIO

1	INTRODUZIONE.....	3
1.1	Premessa.....	3
1.2	Scopo.....	4
1.3	Campo di applicazione.....	4
1.4	Assunzioni	4
1.5	Riferimenti	5
1.6	Acronimi e glossario.....	5
2	DATI ANAGRAFICI AMMINISTRAZIONE	6
2.1	Dati anagrafici amministrazione	6
3	DESCRIZIONE E DURATA DEL FABBISOGNO	7
3.1	Manutenzione evolutiva del Portale e dell'APP	7
3.2	Servizio Infrastruttura Tecnologica.....	8
4	DESCRIZIONE DEI SERVIZI	9
4.1	Servizi di sviluppo.....	9
4.1.1	L4.S1 Progettazione, Sviluppo, Mev e Rifacimento di portali, siti e applicazioni web	9
4.1.2	L4.S2 Progettazione, Sviluppo, Mev e rifacimento di APP.....	9
4.2	L4.S5 - Manutenzione Correttiva/Adeguativa di siti web, portali, applicazioni web e APP	9
4.3	Servizi di Gestione.....	10
4.3.1	L4.S3 - Content Management	10
4.3.2	L4.S4 - Gestione Operativa	10
4.3.3	L4.S6 - Conduzione Operativa.....	11
4.4	L4.S7 - Supporto Specialistico	11
4.5	Servizi selezionati dall'amministrazione.....	11

	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Piano dei Fabbisogni	Dipartimento Promozione della Salute, del Benessere sociale e dello Sport per tutti Regione Puglia



1 INTRODUZIONE

1.1 Premessa

Il Dipartimento Promozione della Salute, del benessere sociale e dello sport per tutti della regione Puglia, ha realizzato negli ultimi anni una serie di interventi in tema di Sanità digitale nella consapevolezza che l'innovazione digitale può svolgere un ruolo chiave come fattore abilitante della riorganizzazione dei servizi sanitari e sociosanitari.

Lo sviluppo di tali interventi con soluzioni completamente integrate ha reso disponibili servizi per cittadini e operatori sanitari che la regione ha inteso offrire attraverso un'unica piattaforma di accesso, nell'ottica dell'ottimizzazione e omogeneizzazione dell'offerta su tutto il territorio regionale. Tale piattaforma, nota come **Portale regionale della Salute** e accessibile all'indirizzo www.sanita.puglia.it, realizza i seguenti servizi

- Servizi informativi, siti istituzionali di tutte le aziende ed enti pubblici del Sistema sanitario Regionale e del sito tematico del Dipartimento, per un totale di 16 siti i cui contenuti sono **gestiti direttamente da personale delle aziende sanitarie**, di seguito indicati come **Redattori**, mediante strumenti di web content management
- Servizi di comunicazione e partecipazione resi disponibili nei suddetti siti istituzionali per la gestione di richieste e segnalazioni, valutazione servizi
- Servizi interattivi realizzati in cooperazione con altri Sistemi Informativi Sanitari regionali (Cup, Nuovo Sistema Informativo Sanitario Regionale-Edotto, sistema informativo regionale delle vaccinazioni (Giava), SIST-Fascicolo Sanitario Elettronico, sistema informativo regionale della Medicina dello Sport): Accesso al Fascicolo sanitario Elettronico per il cittadino, prenotazione prestazioni e disdetta, pagamento ticket, scelta e revoca del Medico di Medicina Generale e del Pediatra, ... Per l'elenco completo e aggiornato dei servizi si rimanda a <https://www.sanita.puglia.it/web/pugliasalute/servizi-online>.

E' stata anche realizzata un APP all'interno della quale sono stati realizzati alcuni dei servizi presenti sul Portale.

L'intera piattaforma Portale e l'App sono realizzate con tecnologia OpenSource: Liferay Portal, Database Postgres, OS Linux.

Il presente progetto ha per oggetto l'acquisizione di beni e di servizi per la realizzazione di interventi di sviluppo software già pianificati e la manutenzione evolutiva del Portale PugliaSalute e dell'APP PugliaSalute della Regione Puglia come di seguito dettagliato:

- la **realizzazione di un primo nucleo di interventi evolutivi** del Portale già disponibile, comprensiva di tutte le attività necessarie per la loro implementazione e per la loro attivazione e fruizione da parte dell'utenza;

	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Piano dei Fabbisogni	Dipartimento Promozione della Salute, del Benessere sociale e dello Sport per tutti Regione Puglia

- l'adeguamento della **infrastruttura tecnologica** del Portale intesa come ambienti operativi e middleware di sistema a partire dal sistema operativo e altre componenti infrastrutturali: motore di ricerca, monitoraggio etc.;
- **la manutenzione evolutiva del Portale e dell'APP;**

1.2 Scopo

Scopo del documento è individuare i servizi da attivare per il raggiungimento dei requisiti utente.

1.3 Campo di applicazione

Il documento si applica al progetto SPC lotto 4. In particolare sono richiesti i seguenti servizi:
 Servizio L4.S1 – Progettazione, Sviluppo, Mev e Rifacimento di portali, siti web e applicazioni web
 Servizio L4.S2 - Progettazione, Sviluppo, Mev e Rifacimento di APP

1.4 Assunzioni

Tutte le attività oggetto del presente Piano dei fabbisogni devono realizzarsi assicurando la continuità rispetto al Portale e all'App attualmente in esercizio, in particolare:

- la continuità di esercizio;
- la salvaguardia delle funzionalità disponibili;
- la salvaguardia di tutti i dati;
- la salvaguardia dello svolgimento di tutti gli adempimenti e procedimenti amministrativi in essere.

Non sono oggetto del presente Piano dei fabbisogni, in quanto a carico del Committente, i seguenti servizi:

- l'infrastruttura tecnologica, implementata in ambiente di cloud computing privato, localizzata presso la server farm di InnovaPuglia comprensiva dei servizi di comunicazione dati e di sicurezza in ambito RUPAR-SPC e relativi servizi di gestione. L'infrastruttura tecnologica resa disponibile è costituita da macchine virtuali VMware
- Gestione sicurezza Logica (Servizio di gestione dei dispositivi di sicurezza perimetrale, Servizio di gestione IDS - Intrusion Detection System -, Servizio di content filtering)
- Gestione Sicurezza Fisica (Sicurezza di area, Sicurezza delle apparecchiature)
- Il servizio di Gestione e manutenzione reti

	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Piano dei Fabbisogni	Dipartimento Promozione della Salute, del Benessere sociale e dello Sport per tutti Regione Puglia

1.5 Riferimenti

Identificativo ¹	Titolo/Descrizione
Contratto Quadro del 04/08/2017 e relativi Allegati	Contratto Quadro relativo all'Appalto dei servizi di realizzazione e gestione di Portali e Servizi on-line (lotto 4) in favore delle PA.
Allegato 5A alla lettera d'invito	Capitolato Tecnico Parte Generale
Allegato 5B alla lettera d'invito	Capitolato Tecnico Lotto 4

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
FSE	Fascicolo Sanitario Elettronico
SPID	Sistema Pubblico di Identità

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

	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Piano dei Fabbisogni	Dipartimento Promozione della Salute, del Benessere sociale e dello Sport per tutti Regione Puglia

2 DATI ANAGRAFICI AMMINISTRAZIONE

2.1 Dati anagrafici amministrazione

DATI ANAGRAFICI AMMINISTRAZIONE	
Ragione sociale Amministrazione	Regione Puglia
Indirizzo	Lungomare N. Sauro 33
CAP	70100
Comune	Bari
Provincia	BA
Regione	Puglia
Codice Fiscale	80017210727
Indirizzo mail	segreteriageneralepresidente@regione.puglia.it
PEC	protocollogeneralepresidenza@pec.rupar.puglia.it area.salute.regione@pec.rupar.puglia.it
Codice PA	r_puglia

DATI ANAGRAFICI REFERENTE AMMINISTRAZIONE	
Nome	Vito
Cognome	Bavaro
Telefono	080.540.3481
Indirizzo mail	v.bavaro@regione.puglia.it
PEC	servizioaps.regione.puglia@pec.rupar.puglia.it

	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Piano dei Fabbisogni	Dipartimento Promozione della Salute, del Benessere sociale e dello Sport per tutti Regione Puglia

3 DESCRIZIONE E DURATA DEL FABBISOGNO

I servizi di seguito elencati sono richiesti per la durata di **tre anni** dalla data del contratto.

3.1 Manutenzione evolutiva del Portale e dell'APP

Il servizio di manutenzione Evolutiva comprende l'Analisi di dettaglio dei Processi di Lavoro dei vari interventi richiesti. Sulla base della normativa di riferimento regionale e nazionale e di quanto verrà direttamente rilevato dal Committente, in termini di obiettivi strategici e di fabbisogni dei vari attori, l'analisi dei processi deve essere orientata a definire le attività da informatizzare, le funzionalità del Portale, le necessarie integrazioni con gli altri sistemi informativi regionali, aziendali e nazionali.

Il risultato di tale processo esiterà nella produzione di un documento di Specifiche Tecniche contenenti al minimo:

- le specifiche dei requisiti e dell'architettura software;
- le specifiche dei servizi di integrazione e cooperazione applicativa.

Sono richiesti i seguenti interventi di manutenzione evolutiva:

- Integrazione con la piattaforma regionale dei pagamenti PagoPa, sia per Portale che per APP
- Evoluzione sezioni Amministrazione Trasparente (integrazione con EmPulia, Edotto)
- Evoluzione Albo pretorio
- Evoluzione servizio di prenotazione prestazioni e disdetta (Portale e APP)
- Evoluzione servizio referti online, sia su Portale che su APP
- Evoluzione del servizio di accesso e gestione del FSE per il cittadino
- Realizzazione del servizio di autenticazione sull'APP (SPID/IdP regionale)
- Realizzazione del servizio di gestione dati domicilio/residenza dell'Anagrafe Sanitaria regionale
- Evoluzione servizio gestione farmacie di turno
- Evoluzione servizio Ricerca Medico
- Adeguamento Layout grafico alle linee guida di design.italia.it.
- Evoluzione delle funzioni di amministrazione, per la gestione delle basi dati del Portale.
- Realizzazione sistema di monitoraggio servizi online (Portale e APP)

Oltre ai suddetti interventi sono richieste attività di MEV da concordare in corso d'opera sulla base di necessità del Committente. L'impegno e i tempi di realizzazione degli interventi di manutenzione evolutiva, sono approvati dal Committente caso per caso, sulla base della proposta formulata dalla Ditta Aggiudicataria, proposta che non può a nessun titolo essere ritenuta vincolante.

	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Piano dei Fabbisogni	Dipartimento Promozione della Salute, del Benessere sociale e dello Sport per tutti Regione Puglia

3.2 Servizio Infrastruttura Tecnologica

E' richiesta l'evoluzione e l'integrazione dell'infrastruttura tecnologica esistente per l'implementazione dei seguenti sistemi:

- a. Sistema di Registrazione degli Accessi;
- b. Sistema di Endpoint Protection;
- c. Sistema di Monitoraggio;
- d. Sistema Apache Solr;
- e. Disaster Recovery.

	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Piano dei Fabbisogni	Dipartimento Promozione della Salute, del Benessere sociale e dello Sport per tutti Regione Puglia

4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Di seguito l'elenco dei servizi previsti nel contratto SPC Lotto 4 che l'amministrazione può scegliere selezionandoli dalla tabella conclusiva.

4.1 Servizi di sviluppo

I servizi di sviluppo sono i seguenti:

L4.S1 Progettazione, Sviluppo, Mev e Rifacimento di portali, siti e applicazioni web

L4.S2 Progettazione, Sviluppo, Mev e Rifacimento di APP

4.1.1 L4.S1 Progettazione, Sviluppo, Mev e Rifacimento di portali, siti e applicazioni web

Realizzazione ex-novo, evoluzione e/o reingegnerizzazione di siti, portali, applicazioni web e siti mobile

Il servizio comprende le attività necessarie per la realizzazione ex-novo, l'evoluzione e/o la reingegnerizzazione di siti, portali, applicazioni web e siti mobile.

È previsto lo staffing dei team secondo un mix specifico in funzione del ciclo di sviluppo prescelto (Realizzativo/Completo).

Il servizio è così suddiviso:

L4.S1.1 Ciclo Completo (FP)

L4.S1.2 Ciclo Realizzativo (FP)

L4.S1.1bis Ciclo Completo (gg/pp)

L4.S1.2bis Ciclo Realizzativo (gg/pp).

4.1.2 L4.S2 Progettazione, Sviluppo, Mev e rifacimento di APP

Realizzazione ed evoluzione di APP per dispositivi mobili, come smartphone e tablet

Il servizio ha come obiettivo la realizzazione e l'evoluzione di APP per dispositivi mobili, come smartphone e tablet; in via generale, si distinguono le seguenti tipologie di APP:

Informative - applicazioni a finalità puramente divulgativa dei servizi dell'Amministrazione

Dispositive - applicazioni che consentono la fruizione dei servizi istituzionali attraverso i canali mobile sopra indicati.

4.2 L4.S5 - Manutenzione Correttiva/Adeguativa di siti web, portali, applicazioni web e APP

Garantire la corretta funzionalità e l'aderenza ai vincoli normativi ed istituzionali degli sviluppi afferenti a siti web, portali, applicazioni web e APP

	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Piano dei Fabbisogni	Dipartimento Promozione della Salute, del Benessere sociale e dello Sport per tutti Regione Puglia

Il servizio di manutenzione correttiva e adeguativa si pone l'obiettivo di garantire la corretta funzionalità e l'aderenza ai vincoli normativi ed istituzionali degli sviluppi afferenti a siti web, portali, applicazioni web e APP realizzati e non coperti da garanzia, ovvero presi in carico ad inizio contratto, nell'ottica di assicurarne la piena operatività.

Il servizio è così suddiviso:

L4.S5.1 Manutenzione correttiva siti web, portali e applicazioni web

L4.S5.2 Manutenzione adeguativa siti web, portali e applicazioni web

4.3 Servizi di Gestione

I servizi di gestione sono i seguenti:

L4.S3 Content Management

L4.S4 Gestione Operativa

L4.S6 Conduzione Applicativa

4.3.1 L4.S3 - Content Management

Supporto tecnico redazionale e di gestione dei contenuti dei siti/portali/app con riferimento all'intero ciclo di vita dei contenuti

Il Servizio consiste nel supporto tecnico redazionale e di gestione dei contenuti con riferimento all'intero ciclo di vita dei contenuti; in particolare, le attività sono così categorizzabili:

supporto alla creazione e gestione del modello dei contenuti e dei workflow redazionali
classificazione e archiviazione dei contenuti
pubblicazione, profilazione e attivazione dei contenuti e degli utenti.

4.3.2 L4.S4 - Gestione Operativa

Gestione di tutti gli aspetti tecnologici, funzionali, applicativi e di CMS (as a service), connessi all'erogazione di siti, portali, applicazioni web e APP mediante il Centro Servizi

Il servizio prevede le seguenti attività:

messa a disposizione di infrastrutture logistiche e sistemistiche necessarie ad ospitare i siti/portali delle Amministrazioni committenti, nell'ambito del Centro Servizi e loro conduzione tecnica ed operativa (in esercizio)

erogazione di una piattaforma di CMS "as a service" e relativa gestione.

Il servizio è così suddiviso:

L4.S4.1 Gestione Operativa (fascia Base)

L4.S4.1a Gestione Operativa (fascia Base) Servizio Aggiuntivo

L4.S4.2 Gestione Operativa (fascia Media)

L4.S4.2a Gestione Operativa (fascia Media) Servizio Aggiuntivo

	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Piano dei Fabbisogni	Dipartimento Promozione della Salute, del Benessere sociale e dello Sport per tutti Regione Puglia

L4.S4.3 Gestione Operativa (fascia Alta)
L4.S4.3a Gestione Operativa (fascia Alta) Servizio Aggiuntivo

4.3.3 L4.S6 - Conduzione Operativa

Attività, risorse e strumenti di supporto per la gestione in esercizio di quanto sviluppato, gestito e mantenuto in ambito al Lotto 4

Il servizio di conduzione applicativa comprende attività, risorse e strumenti di supporto per la gestione in esercizio di quanto sviluppato, gestito e mantenuto in ambito al Lotto 4.

Particolare rilevanza assume, ai fini dell'erogazione del presente servizio, l'organizzazione da parte dell'Aggiudicatario del servizio di Help desk.

4.4 L4.S7 - Supporto Specialistico

Risorse specialistiche sugli ambiti della fornitura del Lotto 4 con riferimento alla molteplicità di tematiche tecnologiche e funzionali specifiche

Il servizio consente all'Amministrazione committente di usufruire di risorse specialistiche sugli ambiti della fornitura del Lotto 4 con riferimento alla molteplicità di tematiche tecnologiche e funzionali specifiche; a tal fine, l'Amministrazione può individuare attività puntuali collegate ai servizi base acquisiti oppure raccogliere le esigenze di supporto sull'arco temporale della fornitura, pianificandole successivamente secondo i propri processi interni.

4.5 Servizi selezionati dall'amministrazione

Cod. Serv.	Nome Servizio	Servizio selezionato	Periodo Da	Periodo A
L4.S1	Progettazione sviluppo MEV rifacimento portali siti e applicazioni web	L4.S1.1bis Ciclo Completo (gg/pp)	1° mese	36° mese
L4.S2	Progettazione sviluppo MEV rifacimento di APP	4.1.2 L4.S2 Progettazione, Sviluppo, Mev e rifacimento di APP	1° mese	36° mese
L4.S3	Content management			
L4.S4	Gestione Operativa			
L4.S5	Manutenzione correttiva/adequativa siti web, portali e applicazioni web			
L4.S6	Conduzione applicativa			
L4.S7	Supporto specialistico			

	Sistema Pubblico di Connettività LOTTO 4
Piano dei Fabbisogni	Dipartimento Promozione della Salute, del Benessere sociale e dello Sport per tutti Regione Puglia