

Titolo documento: **Progetto dei Fabbisogni Servizi SPC Cloud Lotto 1 : REGIONE ABRUZZO**

Emesso da:	CE.E.PS/C	Codice documento: 22800031706 61026PJF	Versione 1.0	Data di emissione 24/06/2022
------------	-----------	--	--------------	---------------------------------

PROGETTO dei FABBISOGNI

per la fornitura di “Servizi di Cloud Computing” SPC CLOUD LOTTO1

REGIONE ABRUZZO

REDATTO da:	CE.E.PS/C	Michele La Monaca
APPROVATO e VERIFICATO da:	CE.E.PS/C	Alberto Baldaccini
LISTA DI DISTRIBUZIONE:		REGIONE ABRUZZO



Titolo documento: **Progetto dei Fabbisogni Servizi SPC Cloud Lotto 1 : REGIONE ABRUZZO**

Emesso da:	CE.E.PS/C	Codice documento: 22800031706 61026PJF	Versione 1.0	Data di emissione 24/06/2022
------------	-----------	--	--------------	---------------------------------

SOMMARIO

1	SOMMARIO	5
2	AMBITO	5
3	DEFINIZIONE ED ACRONIMI	6
4	RIFERIMENTI	7
4.1	Documenti contrattuali	7
4.2	Documenti di riferimento	7
4.2.1	Documentazione disponibile sul sito Consip	7
5	PROGETTO DI ATTUAZIONE DEL SERVIZIO IAAS	8
5.1	Descrizione	8
5.2	Dettagli servizio contrattualizzato	8
6	PROGETTO DI ATTUAZIONE DEL SERVIZIO BAAS	8
6.1	Descrizione	8
6.2	Dettagli servizio contrattualizzato	9
7	IMPEGNI SERVIZI PROFESSIONALI	9
7.1	Descrizione del contesto di riferimento dell'Amministrazione	9
7.2	Macro Requisiti ed Obiettivi dell'Amministrazione	11
7.3	Proposta Progettuale	12
7.4	Descrizione delle attività	12
7.4.1	Consolidamento della rete di governance	12
7.4.2	Diffusione e Comunicazione	13
7.4.3	Evoluzione architetturale in ottica Cloud	14
7.5	Piattaforma Tecnologica	14
7.5.1	CMS a supporto dell'intera soluzione	14
7.5.2	Mobile App	15
7.5.3	Portale Web	16
7.5.4	Gestione della multicanalità	17
7.5.5	Notifiche su Social	17
7.6	Dimensionamento Figure Professionali di Cloud Enabling	17

Titolo documento: **Progetto dei Fabbisogni Servizi SPC Cloud Lotto 1 : REGIONE ABRUZZO**

Emesso da:	CE.E.PS/C	Codice documento: 22800031706 61026PJF	Versione 1.0	Data di emissione 24/06/2022
------------	-----------	--	--------------	---------------------------------

8	DESCRIZIONE CENTRO SERVIZI	17
9	MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E APPROVAZIONE STATI AVANZAMNETO MENSILI	17
10	PIANO DI ATTUAZIONE DEL SERVIZIO	18
10.1	Piano di Lavoro	18
10.2	Documento Programmatico di Gestione della Sicurezza dell'Amministrazione	18
11	TABELLA RIEPILOGATIVA FINALE SERVIZI	18

Titolo documento: **Progetto dei Fabbisogni Servizi SPC Cloud Lotto 1 : REGIONE ABRUZZO**

Emesso da:	CE.E.PS/C	Codice documento: 22800031706 61026PJF	Versione 1.0	Data di emissione 24/06/2022
------------	-----------	--	--------------	---------------------------------

REGISTRAZIONE MODIFICHE DOCUMENTO

La tabella seguente riporta la registrazione delle modifiche apportate al documento.

DESCRIZIONE MODIFICA	REVISIONE	DATA
Prima Emissione	1.0	24/06/2022

Titolo documento: **Progetto dei Fabbisogni Servizi SPC Cloud Lotto 1 : REGIONE ABRUZZO**

Emesso da:	CE.E.PS/C	Codice documento: 22800031706 61026PJF	Versione 1.0	Data di emissione 24/06/2022
------------	-----------	--	--------------	---------------------------------

1 SOMMARIO

Il presente documento descrive il Progetto dei Fabbisogni del RTI Telecom Italia, HP Enterprise Service, Postel, relativamente alla richiesta di fornitura dei servizi di Cloud Computing (IAAS/PAAS/SAAS) nell'ambito del sistema pubblico di connettività e cooperazione (SPC) per l'Amministrazione.

Quanto descritto è stato redatto in conformità alle richieste dell'Amministrazione sulla base delle informazioni contenute nel Piano dei Fabbisogni trasmesso in data 17/06/2022 e delle esigenze emerse durante gli incontri di approfondimento.

2 AMBITO

Il contratto per la fornitura di "Servizi di Cloud Computing, di Sicurezza, di Soluzioni di Portali di Servizi online e di Cooperazione Applicativa" Lotto 1, per le Pubbliche Amministrazioni ed il Raggruppamento Temporaneo di Impresa (RTI) costituito da:

- **Telecom Italia S.p.A.** (mandataria)
- **Enterprise Services Italia S.r.l. - a DXC Technology Company**
- **Poste Italiane S.p.A**
- **Postel S.p.A**

prevedono la fornitura dei seguenti servizi Cloud nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività e Cooperazione (SPC):

- Servizi IAAS
- Servizi PAAS
- Servizi SAAS

tutto secondo quanto stabilito nel Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica, nella misura richiesta dalle amministrazioni Contraenti con i Contratti di Fornitura.

Telecom Italia, in qualità di mandataria, avrà in carico tutte le attività propedeutiche all'attivazione dei servizi contrattualizzati dall'Amministrazione Contraente relative, sia alla ricezione dei Piani dei Fabbisogni ed al conseguente invio dei relativi Progetti di Fabbisogni, sia all'accettazione dei Contratti di Fornitura.

In particolare la procedura per l'affidamento dei predetti servizi è articolata attraverso la stipula da parte di Consip S.p.A. di un Contratto Quadro con l'Aggiudicatario della procedura medesima, che si impegna a stipulare, con le singole Amministrazioni Contraenti, Contratti di Fornitura aventi ad oggetto i predetti servizi alle condizioni stabilite nel Contratto Quadro.

La durata del Contratto Quadro è fissata in 36 mesi prorogabili, su comunicazione di Consip, sino ad un massimo di ulteriori 24 mesi.

I singoli Contratti Esecutivi di Fornitura di ciascun Lotto avranno una durata decorrente dalla data di stipula del Contratto Esecutivo medesimo e sino al massimo della scadenza ultima, eventualmente prorogata (Lotto 1) del Contratto Quadro.

Le singole Amministrazioni contraenti potranno richiedere una proroga temporale dei singoli Contratti Esecutivi di Fornitura al solo fine di consentire la migrazione dei servizi ad un nuovo Fornitore al termine del Contratto Quadro, qualora la selezione dell'Operatore Economico subentrante non sia intervenuta entro i 3 mesi antecedenti alla scadenza del presente Contratto Quadro.

Titolo documento: **Progetto dei Fabbisogni Servizi SPC Cloud Lotto 1 : REGIONE ABRUZZO**

Emesso da:	CE.E.PS/C	Codice documento: 22800031706 61026PJF	Versione 1.0	Data di emissione 24/06/2022
------------	-----------	--	--------------	---------------------------------

3 DEFINIZIONE ED ACRONIMI

La seguente tabella riporta le descrizioni o i significati degli acronimi e delle abbreviazioni presenti nel documento.

Acronimi	Descrizione
AgID	Agenzia per Italia Digitale
API	Application Programming Interface
BI	Business Intelligence
CAD	Codice dell'Amministrazione Digitale
CONSIP	Consip S.p.A.
F/OSS	Free and Open Source Software
IaaS	Infrastructure as a Service
ICT	Information and Communication Technology
IE	Internet Explorer
IT	Information Technology
KPI	Key Performance Indicator
PA	Pubblica Amministrazione
PAC	Pubblica Amministrazione Centrale
PAL	Pubblica Amministrazione Locale
PaaS	Platform as a Service
SaaS	SaaS: Software as a Service
SPCcoop	Sistema Pubblico di Connettività e Cooperazione
HTTP	Hyper Text Transport Protocol
HTTPS	Hyper Text Transport Protocol Secure
SAL	Stato Avanzamento Lavori
SAN	Storage Area Network
SGSI	Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni
SPC	Sistema Pubblico di Connettività
VDC	Virtual Data Center
VLB	Virtual Load Balancer
VM	Virtual Machine
VN	Virtual Network
VF	Virtual Firewall
VTS	Virtual Traffic Shaper
VPN	Virtual Private Network

Tabella – Glossario

Titolo documento: **Progetto dei Fabbisogni Servizi SPC Cloud Lotto 1 : REGIONE ABRUZZO**

Emesso da:	CE.E.PS/C	Codice documento: 22800031706 61026PJF	Versione 1.0	Data di emissione 24/06/2022
------------	-----------	--	--------------	---------------------------------

4 RIFERIMENTI

4.1 Documenti contrattuali

Rif.	Documento
#1	PIANO dei Fabbisogni SERVIZIO

Tabella dei documenti di contrattuali

4.2 Documenti di riferimento

La seguente tabella riporta i documenti che costituiscono il riferimento a quanto esposto nel seguito del presente documento.

Rif.	Documento
#1	BANDO DI GARA D'APPALTO – CONSIP S.p.A.
#2	LOTTO 1 - Relazione Tecnica "Procedura ristretta suddivisa in 4 lotti per l'affidamento di Servizi di Cloud Computing, di Sicurezza, di Soluzioni di Portali di Servizi online e di Cooperazione Applicativa per le Pubbliche Amministrazioni" (ID SIGEF 1403)"
#3	CAPITOLATO TECNICO – PARTE GENERALE – "Procedura ristretta suddivisa in 4 lotti per l'affidamento di Servizi di Cloud Computing, di Sicurezza, di Soluzioni di Portali di Servizi online e di Cooperazione Applicativa per le Pubbliche Amministrazioni" (ID SIGEF 1403)"
#4	Piano di Sicurezza dei Centri Servizi e Centri Servizi Ausiliari Cod. BU1600003
#5	Specifiche di dettaglio delle prove di collaudo dei servizi in ambiente di test (Test Bed)
#6	Piano di Qualità CONSIP

Tabella dei documenti di riferimento

4.2.1 Documentazione disponibile sul sito Consip

- Guida ai Servizi di Cloud computing - Lotto 1.pdf

Titolo documento: **Progetto dei Fabbisogni Servizi SPC Cloud Lotto 1 : REGIONE ABRUZZO**

Emesso da:	CE.E.PS/C	Codice documento: 22800031706 61026PJF	Versione 1.0	Data di emissione 24/06/2022
------------	-----------	--	--------------	---------------------------------

5 PROGETTO DI ATTUAZIONE DEL SERVIZIO IAAS

5.1 Descrizione

Il servizio “IaaS - Virtual Data Center” permette alle Amministrazioni di creare e gestire in autonomia le proprie macchine virtuali partendo dalle singole risorse. Le risorse associate al Virtual Data Center possono essere richieste tramite pool base e upgrade di risorse aggiuntive di CPU [vCPU], RAM [GB] e spazio Storage [GB/TB]. Il servizio consente quindi all’Amministrazione di avere a disposizione e riservare risorse computazionali e di organizzarle autonomamente secondo una logica così definita di Virtual Data Center.

L’aggiornamento delle componenti software presenti nella macchina virtuale è a carico dell’Amministrazione che fruisce del servizio.

Per il servizio Virtual Data Center, oltre le risorse sopra elencate sono previste una serie di opzioni fatturate sulla percentuale di aumento della performance dello storage (velocità disco) e degli SLA di servizio (tempi di uptime e ripristino) su ora o mese, a consumo o a canone.

In fase di creazione delle VM l’utente ha la possibilità di inserire una propria licenza per il Sistema Operativo.

5.2 Dettagli servizio contrattualizzato

Servizio	Elementi	Profilo	Quant	Durata
	Identificativo per Variazione			
Virtual Data Center - Canone -	Pool risorse virtuali base - Canone Capacitivo	5 GHz CPU 10 GB RAM 500 GB HD 1 vNetwork (1 IP pubblico + 15 IP privati)	-	6
	Pool risorse virtuali base - Canone Prestazionale (Dischi di tipo SAS o FC da almeno 15k rpm)	5 GHz CPU 10 GB RAM 500 GB HD 1 vNetwork (1 IP pubblico + 15 IP privati)	1	
	Risorse aggiuntive CPU - Canone	1 GHz	15	
	Risorse aggiuntive RAM - Canone	1 GB	20	
	Virtual Network -Canone	vNetwork base - IP 15 indirizzi IP e 1 indirizzo Pubblico Internet/SPC	9	
	Protezione Avanzata - Canone	Tempo di ripristino e Uptime migliorativi	1	
	VStorage - Large - Canone Storage prestazionale - Canone	2 TB Dischi di tipo SAS o FC da almeno 15k rpm	1	
Unmanaged	Unmanaged	Unmanaged		

6 PROGETTO DI ATTUAZIONE DEL SERVIZIO BAAS

6.1 Descrizione

Il servizio “BaaS – Backup as a Service” permette alle Amministrazioni di acquistare e gestire in completa autonomia un servizio base di backup, per effettuare il salvataggio di dati presenti su server fisici di proprietà delle singole Amministrazioni o virtuali, compresi i dati di PC desktop o portatili del personale delle Amministrazioni stesse. Il servizio è fatturato a scaglioni sul consumo per mese per gigabyte archiviato.

Nell’ambito del servizio BaaS si garantisce la disponibilità per l’Amministrazione delle seguenti funzionalità base / strumenti a supporto.

- workflow di installazione del servizio e configurazione delle politiche di backup (tipologia e frequenza) dei tempi di ritenzione e delle finestre di backup. Le tipologie di backup disponibili prevedono backup sia di tipo “full” che di tipo “incrementale”;
- utilizzo di tecnologie di deduplica e compressione per ridurre i tempi di backup;
- esecuzione del remote backup di dati utilizzando una normale connessione internet o attraverso la rete SPC;

Titolo documento: **Progetto dei Fabbisogni Servizi SPC Cloud Lotto 1 : REGIONE ABRUZZO**

Emesso da:	CE.E.PS/C	Codice documento: 22800031706 61026PJF	Versione 1.0	Data di emissione 24/06/2022
------------	-----------	--	--------------	---------------------------------

- possibilità di pianificazione di archiviazione automatica, ottimizzazione e monitoraggio dei backup dati eseguiti;
- possibilità di organizzare i backup ed effettuare ricerche sulla base di differenti filtri (es. date di riferimento) e mantenere più backup in contemporanea;
- protezione dei dati mediante crittografia conforme a FIPS 140-2 per tutti i dati, in transito e in hosting. I dati saranno accessibili solo dagli utenti finali autorizzati all'interno dell'Amministrazione che utilizzano una chiave di crittografia preimpostata;
- possibilità di accesso alle copie dei dati conservati in remoto utilizzando una connessione Internet o SPC.

Inoltre, le funzionalità di Restore garantiscono:

- workflow di configurazione e attivazione delle procedure di ripristino dei dati archiviati;
- possibilità di Restore a qualsiasi point-in-time tra quelli disponibili in base alle politiche di backup configurate dall'Amministrazione, in modo rapido ed efficiente al fine di recuperare un'immagine completa di tutti i dati archiviati.

6.2 Dettagli servizio contrattualizzato

Servizio	Elementi	Profilo	Quant	Durata
Backup as a Service	Xlarge - Consumo	da 0,5 a 5 TB di spazio di archiviazione	3.000	6

7 IMPEGNI SERVIZI PROFESSIONALI

Come previsto da Contratto Quadro e nel rispetto delle disposizioni AGID che impongono agli enti l'acquisizione esclusiva di servizi Cloud qualificati per la gestione dei servizi informatici istituzionali, l'Amministrazione intende avvalersi dei servizi professionali di Cloud Enabling per lo svolgimento delle attività necessarie per l'introduzione di una piattaforma Cloud che consenta di veicolare contenuti finalizzati alla prevenzione e al contrasto della violenza di genere.

7.1 Descrizione del contesto di riferimento dell'Amministrazione

La violenza di genere, intesa come violenza diretta contro una persona sulla base del genere, che provoca nelle vittime una sofferenza fisica, psicologica, sessuale, etc., è un fenomeno largamente diffuso che rimane, ancora oggi, in gran parte sommerso. Prendendo a riferimento la violenza verso le donne, che risulta essere una delle manifestazioni più incisive del più ampio fenomeno della violenza di genere, i numeri sono particolarmente eloquenti: più di 6 milioni di donne in Italia subiscono violenza ogni anno (Istat, 2015; 2018). Dai dati prodotti nell'ambito di un'indagine Istat del 2014, emerge che in Abruzzo il 33.5% delle donne di età compresa tra i 16 e i 70 anni ha dichiarato di aver subito violenza nel corso della propria vita (Istat, 2014). L'emergenza pandemica per il COVID-19 ha accentuato il fenomeno, aumentando l'esposizione delle donne a partner violenti e a noti fattori di rischio, e limitando al contempo il loro accesso ai servizi. L'aumento dei casi di violenza di genere nel mondo come conseguenza della pandemia è stato evidenziato da un'indagine pubblicata da CEPOL (2020) e anche dalle Nazioni Unite, che hanno definito questo fenomeno "pandemia ombra" al fine di sottolinearne l'impatto sociale devastante. In questo contesto, anche in Abruzzo l'impennata dei casi di violenza è stata rilevante. Se si guarda ai dati delle chiamate al numero verde nazionale antiviolenza 1522 si può, infatti, notare come, a livello regionale, nel 2020, 43 donne su 100.000 abbiano chiesto aiuto rispetto alle 28 del 2019 (Istat). Il dato sulle chiamate al numero di emergenza per l'Abruzzo è il quinto più alto a livello nazionale, dopo Lazio (60.5), Piemonte (44.6), Campania e Lombardia (entrambe con 44.4).

Come già anticipato, i dati riportati non hanno pretesa di esaustività, anche alla luce della scarsa disponibilità di informazioni sulla violenza di genere e sulle sue diverse manifestazioni, ma intendono rendere i contorni di un fenomeno complesso, che deve essere considerato nella sua multidimensionalità. Nonostante, infatti, i molteplici interventi sotto il profilo della tutela legislativa, quello delle prassi e della trasformazione culturale, è necessario attuare misure mirate che possano contribuire a contrastare il fenomeno della violenza di genere nel suo complesso e nelle sue varie manifestazioni, mettendo in campo iniziative efficaci che coinvolgano diversi ambiti (della prevenzione, dell'intervento sugli autori, della protezione, assistenza e sostegno alle vittime e della promozione dei

Titolo documento: **Progetto dei Fabbisogni Servizi SPC Cloud Lotto 1 : REGIONE ABRUZZO**

Emesso da:	CE.E.PS/C	Codice documento: 22800031706 61026PJF	Versione 1.0	Data di emissione 24/06/2022
------------	-----------	--	--------------	---------------------------------

loro diritti), anche sulla base di quanto contenuto nel Piano Strategico Nazionale sulla violenza maschile contro le donne 2021-2023, Presidenza del Consiglio dei Ministri Dipartimento Pari Opportunità.

A livello internazionale ed europeo, sono state fornite raccomandazioni e linee guida per fronteggiare in emergenza le situazioni di violenza che hanno sottolineato l'esigenza di rafforzare i servizi specializzati di supporto per le donne, e in generale, per tutte le vittime effettive e potenziali di violenza (sia essa fisica, psicologica o economica), sia per quanto riguarda il numero di strutture che con riferimento alle modalità di lavoro, attivando la possibilità di operare e offrire supporto da remoto. L'attenzione è stata posta anche sul tema del lavoro in rete da parte dei servizi specializzati e generali per fronteggiare le criticità. Una delle lezioni apprese dalla pandemia, inoltre, è la necessità di investire nello sviluppo e la diffusione di strumenti digitali per la prevenzione e il contrasto della violenza, insieme al potenziamento dei canali di comunicazione, rafforzando la loro capacità di raggiungere un'utenza più ampia.

Difatti, sull'asse della prevenzione primaria il Piano Strategico Nazionale Sulla Violenza Maschile Contro Le Donne 2021-2023 sottolinea l'importanza di realizzare attività di sensibilizzazione e comunicazione, nonché di interventi educativi, tesi alla prevenzione del fenomeno della violenza di genere attraverso il contrasto degli stereotipi di genere, la promozione di una cultura del rispetto tra uomo e donna, la stigmatizzazione della violenza di genere con particolare riferimento ai modelli sociali. Il target della prevenzione primaria è, prevalentemente, giovanile e può essere sostenuto in modo diretto, cioè con interventi svolti da operatori prettamente specializzati sui temi della violenza contro le donne, ed indiretto cioè attraverso lo svolgimento di attività di approfondimento culturale tese a contrastare gli stereotipi di genere, a stigmatizzare la violenza di genere, a promuovere modelli di relazione uomo-donna e di sviluppo sociale basati sull'uguaglianza, il rispetto e le pari opportunità.

Il Piano Nazionale sottolinea, inoltre, come siano sempre più numerosi gli interventi rivolti alle scuole realizzati dagli attori che sono in prima linea nelle azioni di prevenzione e contrasto alla violenza e accompagnamento (ad esempio, i centri antiviolenza, le forze dell'ordine). Per raggiungere adeguatamente gli obiettivi della prevenzione è, però, necessario che vengano messe in campo azioni sempre più sistemiche, multilivello e multi-attore, orientate da competenze e conoscenze adeguate non solo sul piano dei contenuti da veicolare ai giovani ma anche sul fronte dei linguaggi e delle strategie di comunicazione, oltre che dei possibili strumenti di informazione e sensibilizzazione diretti a loro.

In questa direzione, la Regione Abruzzo ha manifestato l'esigenza di promuovere azioni di contrasto della violenza di genere attraverso un insieme organico di interventi che prevedono:

- Il rafforzamento della rete di governance;
- L'avvio di iniziative di informazione e sensibilizzazione per prevenire il fenomeno, con particolare attenzione all'attuazione di interventi in ambito scolastico, come luogo privilegiato di crescita sociale delle giovani generazioni;
- Lo sviluppo di nuovi strumenti digitali;
- La produzione di contenuti condivisi per azioni di diffusione e comunicazione dell'iniziativa;
- La formazione degli operatori all'utilizzo degli strumenti digitali.

Gli interventi delineati, finanziati attraverso il Fondo per lo Sviluppo e la Coesione, saranno volti a:

- Rafforzare il coordinamento tra gli attori, istituzionali e non, coinvolti lungo tutto il processo di presa in carico delle vittime di violenza di genere;
- Massimizzare la portata degli interventi comunicativi e di sensibilizzazione in favore dei giovani, privilegiando l'utilizzo di piattaforme e social media;
- Focalizzare l'attenzione sul ruolo fondamentale della prevenzione del fenomeno della violenza di genere in ambito scolastico.

In quest'ottica, gli interventi che la Regione Abruzzo intende avviare saranno finalizzati a migliorare la capacità d'azione della PA nell'ambito della prevenzione e il contrasto della violenza di genere, anche attraverso l'introduzione del paradigma *Cloud*.

Titolo documento: **Progetto dei Fabbisogni Servizi SPC Cloud Lotto 1 : REGIONE ABRUZZO**

Emesso da:	CE.E.PS/C	Codice documento: 22800031706 61026PJF	Versione 1.0	Data di emissione 24/06/2022
------------	-----------	--	--------------	---------------------------------

7.2 Macro Requisiti ed Obiettivi dell'Amministrazione

Facendo seguito alle premesse sopra riportate, la Regione Abruzzo intende intraprendere un percorso di rafforzamento delle azioni di contrasto alla violenza di genere basata sulla digitalizzazione dei servizi e delle risorse informative, nonché sullo sviluppo di soluzioni coerenti con il modello Cloud nella Pubblica Amministrazione e funzionale alla realizzazione di un esteso ecosistema di risorse e servizi interoperanti con quanto già disponibile e attivo. La definizione di tale ecosistema esteso consentirà anche di dar seguito agli impegni previsti in tema di rappresentazione delle informazioni relative alle priorità programmatiche Regionali.

In questa prospettiva, la Regione Abruzzo intende avviare un intervento volto alla sensibilizzazione e alla prevenzione del fenomeno della violenza di genere, articolando le attività in modo da prevedere:

- Il consolidamento della rete di governance e prevenzione dei fenomeni di violenza di genere: questo obiettivo potrà essere raggiunto attraverso la realizzazione di interventi di dialogo e raccordo istituzionale e inter-settoriale che portino alla messa a sistema di risorse, informazioni ed esperienze utili alla definizione degli interventi di sensibilizzazione e informazione rivolti tanto agli studenti, quanto alle vittime e, in generale, a chiunque possa intercettare le esigenze di persone a rischio o vittime di violenza fisica e psicologica. Tali interventi dovranno essere attivati in coerenza con le azioni già avviate dalla Regione rispetto all'evoluzione e al potenziamento della Rete Anti-violenza che, tra le altre, hanno previsto la definizione di nuovi protocolli di intesa tra i soggetti del territorio.
- Il coinvolgimento dei soggetti inseriti nella rete di governance e prevenzione interessati a rendere stabile il confronto rispetto alle strategie di comunicazione e alla tipologia di contenuti da veicolare, tanto in riferimento alle caratteristiche dei giovani target dell'azione di sensibilizzazione e informazione, quanto rispetto all'obiettivo di raggiungere vittime di violenza di genere o testimoni di una tale violenza tra la popolazione giovanile. Tale confronto porterà alla definizione di un piano per la sensibilizzazione dei giovani, con particolare attenzione al ruolo della Scuola nel supportare interventi educativi e di approfondimento sulla tematica in oggetto, e sulla divulgazione dell'iniziativa attraverso opportune campagne di comunicazione.
- La formazione degli operatori coinvolti nell'iniziativa all'utilizzo della soluzione tecnologica, in modo che essa possa essere popolata di contenuti ulteriori per il raggiungimento di target diversi sulla base delle esigenze dell'amministrazione.

Lo sviluppo delle soluzioni attraverso un modello Cloud consentirà di ottenere strumenti essenziali per la calibrazione degli interventi correnti e l'ideazione di quelli futuri. Infatti, in un costante percorso di adeguamento ed evoluzione delle risorse ICT, l'introduzione di nuove tecnologie in ambito Cloud che incidano positivamente sulle azioni di contrasto alla violenza di genere risponde all'esigenza di:

- introdurre una cultura digitale all'interno della Pubblica Amministrazione,
- migliorare l'esperienza e la percezione qualitativa dei servizi pubblici, con particolare riguardo agli interventi di gestione delle dinamiche conflittuali e prevenzione di episodi di violenza di genere;
- abilitare la trasformazione digitale all'interno della pubblica amministrazione, tra i cittadini e tra gli operatori di mercato;
- favorire lo sviluppo delle interazioni tra i differenti ecosistemi costituenti il tessuto socio-economico della regione.

Le architetture e i sistemi oggetto dell'intervento Cloud dovranno essere funzionali alla realizzazione di servizi di:

- Raccolta, gestione ed esposizione dei contenuti, statici o multimediali;
- Supporto al monitoraggio dei dati di utilizzo della soluzione sviluppata.

I servizi di Cloud Enabling dovranno quindi essere orientati a task progettuali specifici per la definizione dei fabbisogni ulteriori, per la progettazione di dettaglio degli interventi Cloud da realizzare, per l'analisi di coerenza e di impatto relativa al riassetto organizzativo richiesto, tutto nell'alveo della riprogettazione del modello di gestione e prevenzione del fenomeno della violenza di genere attraverso la ridefinizione dell'attuale offerta dei servizi in chiave digitale ed il potenziamento dei Sistemi Informativi.

Titolo documento: **Progetto dei Fabbisogni Servizi SPC Cloud Lotto 1 : REGIONE ABRUZZO**

Emesso da:	CE.E.PS/C	Codice documento: 22800031706 61026PJF	Versione 1.0	Data di emissione 24/06/2022
------------	-----------	--	--------------	---------------------------------

7.3 Proposta Progettuale

La proposta progettuale oggetto del presente documento fa leva su alcuni interventi cardine che possano consentire, a partire da una rigorosa analisi del contesto organizzativo, procedurale e tecnologico, nonché per mezzo di interventi di disegno e implementazione di un ecosistema fondato sul **paradigma Cloud**, l'attivazione di un processo di evoluzione dei modelli di sensibilizzazione e prevenzione dei fenomeni legati alla Violenza di Genere. L'utilizzo di un approccio Cloud-based permetterà di raggiungere i più ampi obiettivi individuati dall'Amministrazione, tra i quali raggiungere più efficacemente i giovani nelle scuole attraverso interventi mirati alla condivisione, informazione e sensibilizzazione, ma anche consolidare le prassi operative e organizzative sottostanti la presa in carico delle vittime di violenza.

Gli ambiti di attività prioritari presentati alla Sezione 7.4 saranno dunque ispirati e intesi ad assicurare, in pieno rispetto delle specifiche tecniche delineate dalla Convenzione CONSIP di riferimento, i seguenti punti: l'abilitazione di servizi digitali avanzati da parte delle PP.AA.; il miglioramento degli assetti ICT; la razionalizzazione dei Data Center mediante il ricorso a soluzioni di Cloud Computing.

I servizi di Cloud Enabling previsti dal progetto saranno funzionali alla realizzazione del più appropriato modello Cloud per:

- la razionalizzazione dei servizi esistenti (in considerazione dei flussi informativi sottesi, delle banche dati coinvolte, delle modalità di sviluppo del potenziale di interoperabilità dei servizi);
- l'analisi dei dati e sviluppo del reporting per la rappresentazione delle informazioni relative alle priorità programmatiche regionali;
- l'analisi evoluta (predittiva) a supporto della definizione degli interventi di potenziamento;

Infine, le diverse componenti dell'iniziativa saranno governate in un piano di progetto complessivo che consentirà, beneficiando della massima parallelizzazione delle attività, di portare a compimento le iniziative progettuali nel più breve tempo possibile.

7.4 Descrizione delle attività

Come precedentemente descritto, il progetto è finalizzato a promuovere azioni di prevenzione e contrasto della violenza di genere, attraverso l'introduzione di una soluzione tecnologica Cloud che consenta di veicolare i contenuti verso l'utenza target in maniera efficiente e, soprattutto, efficace. In particolare, la soluzione proposta prevede la realizzazione di una piattaforma di informazione e comunicazione digitale che sia in grado di:

- Fornire informazioni in modo facile ed efficace;
- Agire in modo attivo per la diffusione e divulgazione delle informazioni;
- Servire in modo immediato le richieste informative del target;
- Raggiungere gli utenti tramite i canali social

A livello metodologico, sono previsti una serie di interventi tra di loro autoconsistenti, al fine di definire un perimetro chiaro e coerente per le azioni da mettere in campo.

7.4.1 Consolidamento della rete di governance

Intervento finalizzato a favorire la messa a sistema di informazioni, dati ed esperienze dei soggetti coinvolti nella prevenzione, gestione e presa in carico degli episodi di violenza di genere. L'attività mira in primis a identificare e mappare i soggetti pubblici e privati che abbiano un ruolo rilevante nell'ambito di riferimento, e successivamente a consolidare o implementare modalità efficaci e sostenibili di raccordo, dialogo e collaborazione tra i medesimi soggetti. L'obiettivo ultimo è quello di predisporre una solida base organizzativo-procedurale che nell'immediato permetta la sintesi dei contenuti di sensibilizzazione e, nel medio-lungo termine, prepari il terreno per future evoluzioni del modello di presa in carico, monitoraggio e prevenzione del fenomeno.

Il percorso di consolidamento della rete passerà attraverso i seguenti passaggi:

- Si procederà con una prima mappatura degli attori che compongono la rete di prevenzione attraverso attività di ricerca desk e di ascolto di testimoni privilegiati con una lunga esperienza di intervento in ambito sociale.

Titolo documento: **Progetto dei Fabbisogni Servizi SPC Cloud Lotto 1 : REGIONE ABRUZZO**

Emesso da:	CE.E.PS/C	Codice documento: 22800031706 61026PJF	Versione 1.0	Data di emissione 24/06/2022
------------	-----------	--	--------------	---------------------------------

- In parallelo, si prevede di attivare azioni di raccordo e condivisione con gli attori rilevanti rispetto agli obiettivi e alla tematica di riferimento, al fine di accedere alle istanze, prospettive e priorità dei soggetti coinvolti sul tema per tarare meglio, in corso d'opera, gli interventi di sensibilizzazione e comunicazione, tenendo sempre come focus quello dei giovani. In questa fase, verranno rifinite le informazioni raccolte dalla mappatura *desk* e, possibilmente, reperito il materiale già utilizzato dai soggetti che compongono la rete come base di partenza dell'azione di sviluppo dei contenuti per la sensibilizzazione da diffondere tramite l'Applicazione. L'avvio delle attività progettuali dovrà considerare l'esistenza di Tavoli di lavoro già avviati sul tema della violenza di genere, in modo da poter sfruttare questi momenti per individuare fin da subito un gruppo di soggetti attivi e interessati a collaborare nella produzione del materiale.

La mappatura e la raccolta delle informazioni di base sugli attori sopracitati mira all'identificazione e alla valorizzazione delle competenze e delle modalità operative presenti sul territorio, facilitando la conoscenza reciproca tra i diversi attori in campo, e favorendo condizioni di collaborazione, condivisione e fiducia all'interno della rete. Le informazioni anagrafiche e di servizio raccolte sui soggetti della rete costituiranno naturalmente una base di partenza per valorizzare i contenuti della Applicazione che verranno esposti verso gli utenti della soluzione.

7.4.2 Diffusione e Comunicazione

L'azione di diffusione e comunicazione è fortemente integrata con le attività precedenti, finalizzate alla individuazione e al consolidamento del materiale e dei contenuti. Questa linea di intervento risulta, infatti, collegata alle attività di analisi e stakeholder engagement sulla rete di governance; difatti, raccogliendo priorità, esperienze e considerazioni dai vari soggetti coinvolti, questa azione mira prevalentemente a definire un Piano di Diffusione e Comunicazione, che preveda anche la sistematizzazione, omogeneizzazione e adeguamento dei vari contenuti, assicurandone la rispondenza rispetto agli obiettivi progettuali e l'efficacia rispetto al target di riferimento, nonché la divulgazione dell'iniziativa attraverso campagne di comunicazione digitali.

Il percorso di definizione dei due Piani prenderà forma attraverso i seguenti passaggi:

- Raccolta *desk* dei contenuti informativi e formativi già messi a disposizione o predisposti dai soggetti individuati nell'ambito precedente, contestuale verifica a cura Cliente rispetto alle caratteristiche del target di riferimento ed eventuale omogeneizzazione/adeguamento dello stesso. Questa attività porterà alla definizione di un catalogo di contenuti che andranno ad alimentare le varie sezioni della piattaforma e che forniranno una conoscenza "di base" rispetto al fenomeno della Violenza di Genere e agli interventi di prevenzione, contrasto e sostegno alle vittime;
- Raccolta, co-produzione, verifica e/o omogeneizzazione **in itinere** di contenuti di maggior dettaglio e specificità territoriale che possano promuovere la conoscenza della rete antiviolenza regionale. Tali contenuti, a titolo esemplificativo, potranno consistere in:
 - Informazioni sulle prassi di lavoro degli attori che presidiano i diversi segmenti di intervento (denuncia, accompagnamento durante il procedimento giudiziario, consulenza e protezione, cura – chi fa cosa, come) rivolte alla cittadinanza, alle vittime (nonché utili anche agli altri attori coinvolti). Queste ultime hanno diritto a ricevere informazioni chiare su come portare la denuncia e cosa accadrà dopo, riceverle è un fattore che promuove la denuncia e la ricerca di aiuto;
 - Informazioni sui diritti delle vittime e sul ventaglio di servizi a cui possono accedere sul territorio;
 - Indicazioni su cosa fare se una persona vicina è vittima di violenza fisica o psicologica;
 - Informazioni sulla normativa nazionale e internazionale in materia, e sul sistema del codice rosa;
 - Dati e statistiche sulla violenza e sul gender gap
 - Glossario sui termini ricorrenti;
 - Contenuti relativi alle diverse forme che la violenza di genere può assumere (fisica, psicologica, economica, ecc.)
 - Contenuti utili per riflettere sugli stereotipi di genere e le norme sociali che indirizzano le rappresentazioni del maschile e del femminile e spingono donne e uomini verso ruoli differenti, in quanto correlati all'incidenza della violenza di genere.

Titolo documento: **Progetto dei Fabbisogni Servizi SPC Cloud Lotto 1 : REGIONE ABRUZZO**

Emesso da:	CE.E.PS/C	Codice documento: 22800031706 61026PJF	Versione 1.0	Data di emissione 24/06/2022
------------	-----------	--	--------------	---------------------------------

Il processo di co-produzione e verifica del materiale individuato in questa fase, verrà consolidato al fine di individuare un modello operativo stabile e sostenibile che permetta alla Regione Abruzzo di abilitare nuove modalità di collaborazione tra i soggetti della Rete e alimentare contestualmente la piattaforma di nuovi contenuti, anche al termine dell'iniziativa.

- Definizione del Piano editoriale dei contenuti di Diffusione e Comunicazione:
 - Per quanto riguarda le attività di diffusione dell'iniziativa, il Piano dovrà prevedere la strutturazione di template e format che facciano uso di un linguaggio chiaro e accessibile, nonché la definizione delle modalità più opportune per la canalizzazione dei contenuti verso l'utenza target attraverso l'App che sarà sviluppata ad-hoc per il progetto. Inoltre, dovrà essere assicurato che strumenti e contenuti tengano a mente la complessità e la differente percezione che i giovani possono avere sulla tematica per definire interventi capaci di creare "empatia" nei ragazzi, cogliere il loro punto di vista sulla tematica, rispondere alle loro esigenze conoscitive e di crescita sul fronte emotivo e relazionale, massimizzando così l'impatto sociale generato dalle azioni intraprese;
 - Allo stesso tempo, il Piano consentirà di programmare e gestire eventi divulgativi e promozionali, privilegiando l'integrazione fra diverse dimensioni comunicative (digitali, multimediali, social) per favorire la massima visibilità e diffusione del progetto. L'obiettivo delle attività di comunicazione sarà non soltanto quello di divulgare l'iniziativa e promuovere il nuovo strumento, avvicinando la popolazione, e in particolare i giovani, al tema, ma anche di rendere la metodologia adottata trasferibile ad altri target e ad altri contesti territoriali.

7.4.3 Evoluzione architetturale in ottica Cloud

L'architettura della soluzione proposta integra le funzionalità di una piattaforma Web centralizzata, fruibile attraverso Internet, e di App Mobile al fine di consentire la diffusione attraverso più canali dei contenuti.

La piattaforma Web sulla quale verrà accentrata la gestione e l'esposizione di articoli, esporrà servizi REST per la distribuzione dei contenuti rendendoli disponibili verso altre piattaforme. In particolare, l'architettura prevede l'esposizione dei dati tramite web-services che consentano di:

- interagire con le applicazioni mobile (previste per Android ed Apple);
- rendere disponibili gli articoli sui principali social network.

L'architettura generale prevede i seguenti sotto-sistemi (dettagliati nella sezione 7.5):

- **CMS a supporto della soluzione:** Content Management System basato su tecnologia open source per l'inserimento e l'amministrazione dei contenuti.
- **Mobile App:** app realizzata per Android ed Apple sincronizzata con il CMS per l'esposizione dei contenuti reputati di interesse.
- **Portale WEB:** di esposizione dei dati resi disponibili sul CMS.
- **Middleware di gestione della multicanalità (IM engine):** si tratta dello strato software che permette l'interazione della messagistica basata su Chat bot e soluzioni di instant messaging come WhatsApp e Telegram.
- **Servizi di gestione ed interscambio notifiche su Social:** si tratta del set di servizi che si occupano di propagare gli articoli inseriti sul CMS che devono essere diffusi sui principali Social media.

7.5 Piattaforma Tecnologica

7.5.1 CMS a supporto dell'intera soluzione

Attraverso il CMS sarà possibile gestire i contenuti informativi visibili sul portale Web, sull'App Mobile ed attraverso un apposito set di servizi anche sui principali Social Media. Il CMS verrà realizzato con tecnologia Open-Source sarà basato su Joomla versione 4.X.

Titolo documento: **Progetto dei Fabbisogni Servizi SPC Cloud Lotto 1 : REGIONE ABRUZZO**

Emesso da:	CE.E.PS/C	Codice documento: 22800031706 61026PJF	Versione 1.0	Data di emissione 24/06/2022
------------	-----------	--	--------------	---------------------------------

7.5.2 Mobile App

L'applicazione Mobile sarà uno strumento vicino alla sensibilità ai ragazzi utile alla diffusione di informazioni e in grado di offrire agli utenti un mezzo facile ed intuitivo per reperire i contenuti. L'applicazione Mobile offrirà diverse funzionalità all'utente:

- Sezione Approfondimenti;
- Informazioni sui Centri Assistenza;
- Rubrica dei Numeri di emergenza attivi sul territorio regionale e nazionale;
- Assistente Virtuale.

L'applicazione Mobile sarà basata su un Layout semplice per offrire all'utente una User Experience facile ed intuitiva. I colori selezionati saranno in linea con la proposta grafica trasmettendo all'utente un segnale di Riflessione, di Protezione e di Accoglienza. L'applicazione Mobile non necessita nessun processo di autenticazione nel rispetto della privacy dell'utente.



Figura 1 – Mockup Homepage App

La sezione approfondimenti offrirà all'utente un elenco completo degli articoli presenti sul CMS e visibili sull'applicazione. Gli articoli saranno suddivisi per Categorie tematiche e tipologie di contenuti. Inoltre, sarà presente una barra di ricerca per poter individuare gli articoli desiderati attraverso Parole Chiave. Selezionando uno degli articoli visibili dall'elenco, sarà possibile visualizzarlo nella sua interezza.



Figura 2 – Mockup Sezione Approfondimenti

Titolo documento: **Progetto dei Fabbisogni Servizi SPC Cloud Lotto 1 : REGIONE ABRUZZO**

Emesso da:	CE.E.PS/C	Codice documento: 22800031706 61026PJF	Versione 1.0	Data di emissione 24/06/2022
------------	-----------	--	--------------	---------------------------------

La sezione Centri Antiviolenza offrirà all'utente un elenco completo dei centri Antiviolenza presenti sul territorio regionale. Selezionando uno dei centri visibili dall'elenco, sarà possibile visualizzarne i dati come Indirizzo, Numero Telefonico, Email.

La sezione Rubrica numeri utili offrirà all'utente un elenco dei numeri regionali e nazionali dedicati ai servizi contro la Violenza di genere. Selezionando uno dei numeri visibili dall'elenco, sarà possibile eseguire una chiamata telefonica verso il numero selezionato.

La sezione Assistente Virtuale offre all'utenza un Chat bot: un sistema guidato di domande e risposte definite da un algoritmo che guiderà gli utenti verso gli approfondimenti più indicati. Attraverso una serie di domande a risposta multipla l'utente sarà accompagnato verso uno specifico approfondimento o, in caso di risposte sintomatiche di una esigenza di consulenza professionale, invitato a contattare uno dei centri di antiviolenza

7.5.3 Portale Web

Il portale, realizzato con tecnologie open-source, conterrà gli articoli promossi per la visibilità all'utente finale. Come per la Mobile App, Il portale Web sarà basato su un Layout semplice con lo scopo di garantire una comunicazione chiara ed immediata all'utente. I colori selezionati saranno in linea con la proposta grafica trasmettendo un segnale di Riflessione, di Protezione e di Accoglienza. All'interno del Portale Web sarà possibile fruire facilmente dei contenuti pubblicati tramite il CMS (approfondimenti, articoli, informazioni riguardanti i Centri Antiviolenza).

All'interno dell'homepage saranno presenti le seguenti sezioni:

- Header (sezione dedicata ai loghi e ad una serie di link rapidi alle sezioni dei Portale Web);
- Sezione descrittiva, all'interno della quale sarà spiegato brevemente l'obiettivo del sito;
- Ricerca Centri Antiviolenza;
- Sezione Approfondimenti;
- Sezione con link ai social e all'App Mobile.



Figura 3 – Mockup Homepage Portale Web

Titolo documento: **Progetto dei Fabbisogni Servizi SPC Cloud Lotto 1 : REGIONE ABRUZZO**

Emesso da:	CE.E.PS/C	Codice documento: 22800031706 61026PJF	Versione 1.0	Data di emissione 24/06/2022
------------	-----------	--	--------------	---------------------------------

Selezionando uno degli articoli di approfondimento l'utente potrà effettuare la lettura e saranno messi a disposizione anche dei pratici link per condividere l'articolo via social o via chat.

7.5.4 Gestione della multicanalità

La gestione della multicanalità permetterà l'interscambio di informazioni in tempo reale con sistemi virtuali attraverso l'interazione con le applicazioni di instant messaging ovvero con Chat bot, in risposta ad alberi decisionali e contestuali (algoritmi) atti promuovere l'approfondimento dei contenuti proposti. Le comunicazioni tra i sistemi ovvero tra i diversi strati software avverranno tramite web-services conformi ai vincoli architetturali REST.

7.5.5 Notifiche su Social

Per agevolare la diffusione dei contenuti pubblicati sul CMS verso i principali canali social, verranno realizzati servizi di propagazione degli articoli tra le diverse piattaforme. Tali servizi verranno realizzati utilizzando web-services conformi ai vincoli architetturali REST ovvero plugin atti alla intercomunicazione aderenti ai requisiti tecnologici dipendenti dai diversi social network verso cui si realizzerà l'integrazione.

7.6 Dimensionamento Figure Professionali di Cloud Enabling

Figura Professionale	Quantità (gg/p)
Capo Progetto	268
IT Architect senior	175
Specialista di tecnologia/prodotto	1349
Sistemista senior	93

8 DESCRIZIONE CENTRO SERVIZI

Per la descrizione si rimanda al paragrafo 3.3 del documento :

LOTTO 1 - Relazione Tecnica

“Procedura ristretta suddivisa in 4 lotti per l'affidamento di Servizi di Cloud Computing, di Sicurezza, di Soluzioni di Portali di Servizi online e di Cooperazione Applicativa per le Pubbliche Amministrazioni”

(ID SIGEF 1403)

9 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE E APPROVAZIONE STATI AVANZAMENTO MENSILI

Per la descrizione si rimanda al capitolo 7.2.4 del documento:

CAPITOLATO TECNICO - PARTE GENERALE -

“Procedura ristretta suddivisa in 4 lotti per l'affidamento di Servizi di Cloud Computing, di Sicurezza, di Soluzioni di Portali di Servizi online e di Cooperazione Applicativa per le Pubbliche Amministrazioni”

(ID SIGEF 1403)”

Titolo documento: **Progetto dei Fabbisogni Servizi SPC Cloud Lotto 1 : REGIONE ABRUZZO**

Emesso da:	CE.E.PS/C	Codice documento: 22800031706 61026PJF	Versione 1.0	Data di emissione 24/06/2022
------------	-----------	--	--------------	---------------------------------

10 PIANO DI ATTUAZIONE DEL SERVIZIO

10.1 Piano di Lavoro

La piattaforma sarà resa disponibile all'Amministrazione entro i termini e le modalità stabilite nel Capitolato Tecnico e relative Appendici (indicativamente 30gg lavorativi salvo il meglio per le componenti infrastrutturali). Le modalità e le tempistiche di rilascio dei servizi professionali di Cloud Enabling saranno concordate con l'Amministrazione in fase di delivery.

10.2 Documento Programmatico di Gestione della Sicurezza dell'Amministrazione

Il Documento programmatico di gestione della Sicurezza verrà consegnato entro 20gg dalla data in cui l'Amministrazione contraente ne farà richiesta.

11 TABELLA RIEPILOGATIVA FINALE SERVIZI

I prezzi sono indicati al netto dell'IVA.

Famiglia di Servizi	Durata (Mesi)	Canone Totale	A SAL
IaaS	6	2.265,0962 €	
BaaS (a consumo)	6	1.801,5450 €	
Cloud Enabling			604.314,08 €
		TOTALE	608.380,7212 €