



Ministero dell'Istruzione

sogei

PAG. 1 DI 94
6 GIUGNO 2022

ALLEGATO D - PIANO DI CONTRATTO PLURIENNALE
DESCRIZIONE SERVIZI SPECIFICI MINISTERO ISTRUZIONE

INDICE

1. INTRODUZIONE	6	
2. PRIMO ANNO – PIANO DI TRANSIZIONE	8	
2.1	LE LINEE DI AZIONE	8
2.1.1	Gestione del datacenter	9
2.1.2	Gestione della sicurezza	9
2.1.3	Servizio di trattamento dati	9
2.1.4	Servizio per Gestione esami di stato	10
2.1.5	Servizi di assistenza	10
2.1.6	Servizi di governance IT (GOVIT)	20
2.2	NUOVI SVILUPPI/REINGEGNERIZZAZIONI	20
2.2.1	Direzione Generale per gli ordinamenti scolastici e la valutazione del sistema di istruzione	21
2.2.2	Direzione Generale per le Risorse Umane e Finanziarie	22
2.2.3	Direzione Generale per i Sistemi Informativi e la Statistica	22
2.2.4	Direzione Generale per lo Studente, l'Integrazione e la Partecipazione	23
2.2.5	Direzione Generale per gli interventi in materia di edilizia scolastica, per la gestione dei fondi strutturali dell'istruzione e per l'innovazione digitale	24
2.3	NUOVE INIZIATIVE PROGETTUALI	24
2.3.1	Nuovo modello di assistenza multicanale	24
2.3.2	HubScuola - Didattico	25
2.3.3	Bullismo e cyber-bullismo	25
2.3.4	Monitoraggio PNRR	26
2.3.5	Ulteriori iniziative progettuali, potenzialmente attivabili nel corso del 2022, ancora in fase di definizione:	26
2.4	IMPEGNO ECONOMICO DI MASSIMA	27
2.4.1	Servizi Professionali e Accessori	27
2.4.2	Progettazione e Sviluppo Servizi ICT	27
2.4.3	Gestione e Conduzione Servizi ICT	28

2.4.4	Gestione Progetti Innovativi	28
2.4.5	Servizi di governace it (govit)	29
2.4.6	Hub Scuola	29
2.4.7	Bullismo e Cyber Bullismo	30
2.4.8	Monitoraggio PNRR	30
2.4.9	Servizi di Base di Gestione, Conduzione e Manutenzione	31
2.4.10	Servizi di Base diversi da quelli di Conduzione	32
2.4.11	Servizio Sito / Portale Web e Componenti Accessori	32
3.	FASE A REGIME	33
3.1	SERVIZIO DI SVILUPPO	33
3.1.1	Gestione, manutenzione ed evoluzione delle procedure amministrative digitali	34
3.1.2	Ricostruzione carriera e Fascicolo digitale del docente	34
3.1.3	Dati della scuola per la PA	35
3.1.4	Edilizia scolastica e gestione fondi (nazionali e UE)	35
3.1.5	Contenzioso Digitale	36
3.1.6	Nuova Piattaforma di Reclutamento Personale Scolastico	36
3.1.7	Certificazione titoli, attestati e contratti	37
3.1.8	Completamento nuovo sistema di gestione del personale amministrativo	37
3.1.9	Nuova gestione assenze	37
3.1.10	Gestione dei progetti innovativi	38
3.2	SERVIZIO DI SUPPORTO	38
3.3	SERVIZI DI GOVERNANCE IT (GOVIT)	39
3.4	SERVIZI DI BASE - GESTIONE, CONDUZIONE E MANUTENZIONE	39
3.4.1	GOSA – Gestione Operativa Server Applicativi	39
3.4.2	GOAD – Gestione Operativa ambiente distribuito	39
3.4.3	Gestione Posta Elettronica	40
3.5	SERVIZI DI BASE - PIATTAFORME	40
3.5.1	Protocollo informatico	40

3.5.2	Piattaforma E-learning	41
3.5.3	Servizi di gestione delle identità (IAM)	41
3.6	IMPEGNO ECONOMICO DI MASSIMA	42
3.6.1	Servizi Professionali e Accessori	42
3.6.2	Progettazione e Sviluppo Servizi ICT	43
3.6.3	Gestione e Conduzione Servizi ICT	44
3.6.4	Gestione Progetti Innovativi	44
3.6.5	Servizi di governance it (govit)	45
3.6.6	Hub Scuola	46
3.6.7	Servizi di Base di Gestione, Conduzione e Manutenzione	48
3.6.8	Servizi di Base diversi da quelli di Conduzione	50
3.6.9	Servizio Sito / Portale Web e Componenti Accessori	51
4.	PROGETTI FINANZIATI CON FONDI PNRR	53
4.1	ADOZIONE SPID E CIE PER LE ISTITUZIONI SCOLASTICHE	53
4.2	ADOZIONE PAGOPA E APP IO PER LE ISTITUZIONI SCOLASTICHE	55
4.3	SINGLE DIGITAL GATEWAY – SDG (REGOLAMENTO UE 2018/1724)	56
4.4	ANAGRAFE NAZIONALE DELL'ISTRUZIONE (ANIST)	57
5.	SERVIZI SPECIFICI MI	63
5.1	PROGETTO PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI	63
5.1.1	Supporto ai procedimenti amministrativi	64
5.2	PSS GESTIONE SITI WEB	65
5.2.1	Attività continuative di gestione della comunicazione	68
5.2.2	Evoluzione degli strumenti di comunicazione	70
5.2.3	Altre attività	71
5.2.4	Livelli di Servizio	71
5.2.5	Penali	75
5.3	PSS TRATTAMENTO DATI	76

5.3.1	Produzione di report ad hoc	78
5.3.2	Sviluppo di soluzioni informatiche a supporto di richieste straordinarie	79
5.3.3	Modifiche e manutenzione della base dati	80
5.3.4	Attività operative per l'alimentazione del portale istituzionale degli Open Data	80
5.3.5	Interventi manuali a completamento delle fasi automatizzate delle procedure di mobilità	81
5.3.6	Livelli di Servizio	81
5.3.7	Penali	85
5.4	PSS GESTIONE ESAMI DI STATO	85
5.4.1	Supporto alle scuole	87
5.4.2	Livelli di Servizio	88
5.4.3	Penali	90
5.5	IMPEGNO ECONOMICO DI MASSIMA	90

1. INTRODUZIONE

L'importanza strategica del sistema informativo dell'Istruzione, strumento imprescindibile per la gestione e l'evoluzione del sistema scolastico e cuore dell'Ecosistema Verticale dell'Istruzione, è stata recentemente riconosciuta anche dall'AgID nel contesto del Piano Triennale per l'Informatica della PA.

Nell'ambito della presente Convenzione, si intende pertanto confermare il ruolo strategico del sistema informativo e la conseguente funzione nevralgica della DG CASIS di governare al meglio i servizi informatici, la tecnologia IT ed i processi amministrativi ad essi collegati.

L'Amministrazione si trova, infatti, in una fase in cui ha la necessità di operare un cambiamento strutturale in termini di reingegnerizzazione dei processi e dei servizi applicativi, nonché di migrare la propria piattaforma tecnologica su nuove infrastrutture di tipo Cloud, in una logica di PSN.

Le sfide tecnologiche e non, introdotte da questo processo di innovazione, confluiscono nella necessità di rafforzare un modello di erogazione dei servizi IT nell'ottica di assicurare un governo efficace del sistema informativo, una progettazione e realizzazione efficiente delle attività operative, in un contesto di garanzia contrattuale e sotto il pieno controllo e la responsabilità dell'Amministrazione.

La possibilità di avvalersi della società Sogei consente all'Amministrazione di attivare tutte le sinergie derivanti da esperienze e progetti svolti dal fornitore con altre amministrazioni, facilitando esperienze di riuso di soluzioni già disponibili. Inoltre, la gestione da parte di Sogei, di banche dati strategiche a livello nazionale (ad es. ANPR) potrà favorire scambi dati e progetti di interoperabilità con altre istituzioni.

L'obiettivo di questo documento è descrivere il progetto che il MI intende attuare nell'ambito della vigenza della presente Convenzione.

Obiettivo principale è perseguire quanto previsto dalla norma in termini di digitalizzazione dei servizi e dei processi attraverso interventi di consolidamento delle infrastrutture, razionalizzazione dei sistemi informativi e interoperabilità tra le banche dati, in coerenza con le strategie del Piano triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione

Per il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza della azione istituzionale del MI e per il raggiungimento dell'obiettivo precedentemente descritto, Il MI si avvale dei servizi di Sogei, come definiti nella presente Convenzione, ed insieme perseguono congiuntamente, ognuno con il proprio ruolo, il miglioramento dei processi amministrativi.

Lo schema convenzionale proposto consentirà al MI di beneficiare di economie di scala indotte dall'applicazione di un modello relazionale, di competenze e di soluzioni tecnologiche messe in campo trasversalmente per diverse altre realtà della PA nonché di best practices ormai consolidate.

Condizione per l'attuazione del progetto è la presa in carico del sistema informativo da parte di Sogei che vedrà un periodo di gestione transitoria le cui linee saranno descritte a seguire.

L'impegno economico riportato nei paragrafi successivi con riferimento ai nuovi sviluppi e alle relative attività di conduzione nonché a tutti i servizi degli anni successivi al primo, sarà declinato nei Piani di dettaglio annuali secondo i Servizi di cui all'allegato A.

2. PRIMO ANNO – PIANO DI TRANSIZIONE

Il mondo dell'istruzione è un universo complesso che ha bisogno di tempo per essere conosciuto a fondo, sia per quanto riguarda la sua componente amministrativa centrale sia per le varie declinazioni periferiche e territoriali.

In questo senso molto utile è l'architettura delle procedure amministrative (APA) fornita nella fase preliminare dal Ministero a Sogei, per un primo orientamento sui vari macro temi che si andranno ad affrontare.

Le attività previste nell'ambito dei Servizi infrastrutturali potranno essere erogate presso:

- il CED MI sito in Monte Porzio Catone;
- ulteriori siti cloud per la PA ;
- gli uffici centrali e territoriali dell'Amministrazione, ovvero gli Ambiti Territoriali provinciali e le Uffici scolastici regionali, in particolare per quanto riguarda la gestione dell'infrastruttura distribuita.

Il piano di transizione che caratterizza il primo anno di vigenza contrattuale consentirà l'ingresso di Sogei nella gestione dell'intero sistema informativo del Ministero.

I principi su cui si fonda sono:

- garantire la continuità del servizio;
- mantenere intatto il livello di soddisfazione del Ministero, del personale amministrativo, degli studenti e delle loro famiglie;
- acquisire il know how per ottimizzare lo sviluppo sistema informativo dell'istruzione
- consolidare la partnership con gli altri stakeholder del sistema;
- individuare punti di miglioramento a tutti i livelli, da introdurre nei piani operativi degli anni successivi.

2.1 LE LINEE DI AZIONE

Le linee d'azione necessarie all'execution seguono i principi già delineati; quindi, sono relative alla gestione da parte di Sogei del sistema informativo in continuità con la configurazione pre-subentro, ma puntano anche al trasferimento delle competenze necessarie ad una gestione diretta del sistema informativo dopo 12 mesi, eventualmente attraverso gli stessi o altri fornitori. Contestualmente il nuovo modello di governance non potrà prescindere dagli attuali processi utilizzati e sarà orientato ad individuare i margini di miglioramento tecnici e procedurali.

2.1.1 GESTIONE DEL DATACENTER

Il datacenter è il primo elemento di attenzione del piano di transizione. Nel periodo transitorio, in virtù dei principi delineati, sarà garantita continuità gestionale.

Contestualmente Sogei intende effettuare un approfondito assessment dell'infrastruttura con il Ministero per effettuare il trasferimento delle conoscenze e progettare nel dettaglio la migrazione per la presa in carico da parte di Sogei anche in un'ottica cloud.

La fase esecutiva della migrazione potrà aver luogo immediatamente dopo la fase di assessment e progettazione, sarà inserita opportunamente in uno specifico piano operativo, e si concluderà in un periodo compreso fra i 12 e massimo 24 mesi.

2.1.2 GESTIONE DELLA SICUREZZA

Gli ambiti relativi alla sicurezza saranno gestiti in continuità per il periodo transitorio. Nell'arco di questo periodo sarà comunque possibile poter armonizzare e integrare quanto fino ad oggi esistente con le capabilities del SIEM Sogei. L'obiettivo è offrire fin da subito un valore aggiunto tramite la correlazione con eventi di sicurezza riscontrati da Sogei in altri ambiti e per altri clienti. Dopo i primi 6 mesi di periodo transitorio si realizzerà un'integrazione tra i sistemi del MI e quelli trasversali Sogei, con l'obiettivo di ottimizzare eventuali servizi sovrapponibili e ampliare la numerosità e tipologia di informazioni gestite. Trascorso il periodo transitorio l'obiettivo è quello di giungere ad un nuovo modello integrato che confermi tutte le best practices del settore.

Per quanto riguarda il sistema di Identity & Access management (IAM) per il periodo transitorio si andrà in continuità con le soluzioni vigenti cercando, anche in questo caso, le migliori sinergie con lo IAM Sogei con l'obiettivo esclusivo di offrire valore aggiunto tramite l'impiego di best practices già impiegate da Sogei per altri clienti.

2.1.3 SERVIZIO DI TRATTAMENTO DATI

Per il periodo di transizione, della durata di 12 mesi dalla stipula, Sogei garantirà la continuità del servizio che verrà remunerato come una fornitura a rimborso.

Dopo il periodo transitorio, Sogei erogherà il servizio secondo un Prodotto Servizio Specifico (PSS) descritto al paragrafo 5.3

2.1.4 SERVIZIO PER GESTIONE ESAMI DI STATO

Per il primo anno di transizione, della durata di 12 mesi dalla stipula, Sogei garantirà la continuità del servizio che verrà remunerato come una fornitura a rimborso.

Dopo il periodo transitorio, Sogei erogherà il servizio secondo un Prodotto Servizio Specifico (PSS) descritto al paragrafo 5.46.

2.1.5 SERVIZI DI ASSISTENZA

2.1.5.1 Tipologie di utenti

Il bacino di utenti che hanno accesso al servizio attraverso il canale telefonico è stimabile in circa 90.000 (utenti SIDI e delle segreterie delle scuole paritarie). Di questi circa 5.000 hanno in dotazione una PdL, con installate applicazioni del MI, su cui possono usufruire del servizio di SD applicativo o inviare richieste di supporto hardware/software o richieste di servizi di IMAC.

Il bacino di utenti potenziali per canali diversi da quello telefonico è stimabile ad oggi in circa due milioni, ma con esigenze di contatto del SD sicuramente inferiori rispetto agli utenti SIDI e delle segreterie delle scuole paritarie. In ogni caso il bacino di utenza può variare in funzione dell'attivazione di specifiche iniziative per le quali è richiesto il servizio di assistenza. Le problematiche che possono portare questa tipologia di utenti a contattare il SD riguardano prevalentemente l'utilizzo della casella di posta elettronica messa a disposizione dal MI, o il supporto nell'utilizzo di applicazioni specificatamente mirate all'utilizzo da parte di questa fetta di utenza (es. Istanze POLIS, procedure concorsuali, utenti del sistema Pago In rete o del Portale dell'Alternanza scuola lavoro).

Ai fini della definizione di livelli di servizio e di canali di utilizzo differenziati, si definiscono due tipologie di utenti:

Utenti SIDI Standard (USS): a questa categoria appartengono gli utenti Amministrativi (personale UUCC, USR e USP) e gli utenti del Portale SIDI (oltre ai precedenti, ad es. personale segreterie scolastiche, soggetti esterni abilitati ecc.). Sono gli utenti che hanno diritto di accesso al servizio attraverso tutti i canali, incluso quello telefonico.

Utenti Non SIDI (UNS): a questa categoria appartengono il personale della scuola statale a tempo determinato e indeterminato non già appartenenti alle precedenti categorie, gli aspiranti docenti ed ATA e altre categorie di persone interessate a procedimenti del MI quali ad es. studenti e famiglie. Sono quegli utenti del SD che hanno accesso al servizio solo attraverso canali asincroni.

2.1.5.2 Ticket Management

All'atto dell'apertura del problema, e contemporaneamente alla determinazione della natura dello stesso, l'agente del SD provvede ad analizzare la situazione secondo i due parametri di gravità e priorità. La gravità è assegnata secondo criteri d'impatto sull'utenza, ed è caratterizzata secondo il seguente schema:

Gravità	Descrizione
1	Uno o più servizi non sono disponibili; il problema ha un'alta visibilità e gli utenti non riescono a lavorare. Rientrano in questa categoria tutte le problematiche di sicurezza e la indisponibilità di servizi infrastrutturali non direttamente impattanti sull'utente ma con potenziale impatto sulla consistenza dei dati (a titolo meramente esemplificativo: l'indisponibilità del DR o la rilevazione di presenza di virus informatici su apparati server). Rientrano in questa categoria anche le anomalie riscontrate che possono compromettere la validità di un Procedimento Amministrativo.
2	La maggior parte degli utenti non può fruire di uno o più servizi se non in modalità degradata e/o con limitazioni funzionali. Il problema ha un'alta visibilità. Non esistono modalità operative alternative per ottenere lo stesso risultato. Rientrano in questa categoria anomalie che comportano errori nel Procedimento Amministrativo ma limitati a casi specifici.
3	Un singolo utente, o comunque una bassa percentuale di utenti, è coinvolto; il problema ha limitata visibilità, ci sono complessivamente funzionalità e performance nella norma ma il servizio in questione non è pienamente erogato oppure è impedito l'uso di una funzione, ma lo stesso risultato è ottenibile con altra modalità operativa, ed i malfunzionamenti non impediscono l'operatività.

4	Sono malfunzionamenti di basso impatto relativi a postazioni utente (ad es. richiesta di sostituzione del mouse), richieste di reset password o di abilitazione a servizi, segnalazioni generiche relative a degrado prestazionale, richieste di informazioni che non possono essere evase on line oppure sono le anomalie rilevate sulla documentazione. Rientrano in questa categoria anche i ticket aperti per servizi di supporto operativo (ad esempio servizi quali: prenotazioni di sale riunioni, prenotazioni di appuntamenti nell'ambito di operazioni pianificate di aggiornamento delle postazioni, ecc.)
---	---

In base al livello di compromissione del servizio ed ai carichi di lavoro in corso, viene assegnata al problema una priorità secondo i seguenti livelli:

- Molto Alta
- Alta
- Media
- Bassa

Durante il periodo di validità della convenzione i criteri di definizione dei livelli di gravità e priorità, nonché la classificazione dei ticket, potranno essere valutati ed adattati sulla base di esigenze specifiche dell'Amministrazione, senza alcun onere aggiuntivo, (ad esempio utenze, applicazioni o sistemi ad elevato impatto sui processi amministrativi), ovvero proposti da Sogei all'Amministrazione per l'approvazione preventiva alla modifica di quanto sopra riportato.

2.1.5.3 Classificazione delle categorie di malfunzionamento

I malfunzionamenti segnalati dagli utenti o rilevati in modo proattivo da Sogei verranno classificati in quattro categorie (da 1 a 4, in cui 1 rappresenta il livello di malfunzionamento più critico) individuabili sulla base di due pesi distinti:

- La tipologia di anomalia;
- Il livello di criticità dell'area funzionale su cui l'errore si verifica.

Inoltre, per le “Applicazioni FP” che non ricadono specificamente in un’area funzionale, nei primi 6 mesi di erogazione dei servizi, la criticità sarà definita a livello di singola applicazione.

Per quanto riguarda la tipologia di errore, è possibile individuare la seguente classificazione, con il relativo peso (da 20 a 100):

Tipologia	Descrizione	Peso (anomalia)
1	sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso dell'applicazione o di una o più funzioni e tutte le problematiche di sicurezza applicativa	100
2	sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso di una funzione dell'applicazione in alcune specifiche condizioni (ad es. per alcuni dati di input)	80
3	sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso della funzione, ma lo stesso risultato è ottenibile con altra modalità operativa, ed i malfunzionamenti di tipo marginale	50
4	sono le anomalie rilevate sulla documentazione, sui prodotti di fase documentali, sul Dizionario Dati e sul Modello dei Dati	20

Di seguito si riporta invece la tabella che descrive il livello di criticità di ciascuna area funzionale, con il relativo peso (da 20 a 100):

Livello	Area funzionale	Peso (applicazione)
1	ADTT – Gestione Domande Concorso Dirigenti Tecnici	100
	ART7 – Articolo 7 Visualizzazione Graduatorie A.T.A.	
	CFSP – Gestione delle richieste di contributo alle famiglie degli alunni delle scuole paritarie	
	DASC – Gestione Integrazione Dati	
	ESD1 – Individuazione materie di esame per indirizzo di studio e conf. Commissioni (SIDI)	
	ESD2 – Selezione dei Commissari (SIDI)	
	ESD3 – Nomina del Presidente di commissione (SIDI)	
	ESD4 – Predisposizione prove d’esame (SIDI)	
	ESD5 – Gestione prove d’esame (SIDI)	
	ESD6 – Esami di stato – Rilevazioni (SIDI)	
	FSGF – Gestione Fondi Strutturali Europei	
	GASC – Gestione Alunni	
	GDPM – Graduatorie di Istituto Presentazione Modelli 3	
	GDVG – Visualizzazione graduatorie istituto on line	
	GFSC – Gestione Fiscale	
GIPM – Graduatorie di Istituto 2a e 3a Fascia		

Livello	Area funzionale	Peso (applicazione)
	GPAF – Web graduatorie provinciali	
	GPSC – Gestione del Personale (della scuola)	
	GRSC – Gestione Retribuzioni	
	LTSC – Gestione Libri di testo (Sissi)	
	MDB4 – Valutazione domanda (SIDI)	
	MDB6 – Gestione contenzioso (SIDI)	
	MFC3 – Acquisizione domanda (SIDI)	
	MFC4 – Valutazione domanda (SIDI)	
	MFC5 – Assegnazione della sede (SIDI)	
	MFC6 – Gestione contenzioso (SIDI)	
	MISC – Migrazione SISSI	
	NBSC – Nuovo Bilancio Scuole	
	PRB1 – Presentazione domanda di graduatoria (SIDI)	
	PRB2 – Valutazione domanda (SIDI)	
	PRB3 – Esecuzione prove scritte e orali (SIDI)	
	PRB4 – Aggiornamento graduatoria (SIDI)	
	PRB5 – Gestione contenzioso (SIDI)	
	PRB6 – Diffusione telematica (SIDI)	
	SRSC – Sissi in Rete (Backup e Restore Gestione Utenti)	
	SSAL – Alunni (SIDI)	
	SSBI – Bilancio (SIDI)	
	SSGF – Gestione Flussi (SIDI)	
	SSLT – Libri di Testo (SIDI)	
	SSMI – Migrazione (SIDI)	
	SSRF – Retribuzioni e Gestione Fiscale (SIDI)	
	SSST – Gestione Stampe (SIDI)	
	SUF6 – Gestione delle Retribuzioni (SIDI)	
	SC – Procedure Scuole	
	VCTF – Visualizzazione contratti supplenza	
	VSGA – Graduatorie ATA	
	VSGP – Visualizzazione Graduatorie Provinciali	
	VSSE – Sedi Esprimibili Personale ATA	
	CFC1 – Adeguare la consistenza organica IS (SIDI)	
	CFC2 – Approvazione dell'organico (SIDI)	
	DOAD – Accesso area riservata docenti	
	INPD – Invio TFR a INPDAP	
2	MDB3 – Acquisizione domanda (SIDI)	80
	MDB5 – Assegnazione della sede (SIDI)	
	RANS – Richiesta Autorizzazione Scuole non Statali	
	RG45-Ricongiunzione L.45/90	
	RGR2-Ricongiunzione L.29/79	

Livello	Area funzionale	Peso (applicazione)
	RSRR-Riscatto (Pratiche)	
	SC01 – Gestione Personale Amministrativo – Release 1 (SIDI)	
	SC02 – Gestione Personale Amministrativo – Release 2 (SIDI)	
	SDB1 – Definizione Disponibilità ed Esubero (Organico di Diritto) (SIDI)	
	SEC1 – Definizione Disponibilità ed Esubero (Organico di Fatto) (SIDI)	
	SHGC – Gestione Giuridica (SIDI)	
	SHMA – Mobilita ATA – Domanda di passaggio al profilo DSGA	
	SHMB – Mobilita ATA – Domanda di passaggio al profilo AA / AT	
	SHSM – Stato Matricolare (SIDI)	
	SN33 – Formalizzazione rapporto di lavoro t.d. periodi brevi (SIDI)	
	SN41 – Determinazione Esigenze di Assunzione t.i. (SIDI)	
	SN42- Individuazione Personale da assumere (SIDI)	
	SN43 – Formalizzazione Rapporto di Lavoro (SIDI)	
	SN51 – Individuazione Personale da assumere t.d. annuali e fino a termine (SIDI)	
	SN52 – Formalizzazione Rapporto di Lavoro t.d. annuali e fino a termine (SIDI)	
	SNAU – Scuole non statali-autenticazione	
	SNRI – Scuole non Statali – Richiesta Accesso	
	SO41- Assegnazione Consistenza Organico (SIDI)	
	SO42 – Sviluppare la Consistenza Organico (SIDI)	
	SO43 – Approvazione dell'Organico (SIDI)	
	SOB2 – Attività propedeutiche Scuola Secondaria II grado (SIDI)	
	SPAN – Gestione Anagrafe (SIDI)	
	SPAP – Apertura Contabilità Speciale (SIDI)	
	SPCC – Chiusura Contabilità Speciale (SIDI)	
	SPEN – Gestione Entrate (SIDI)	
	SPFU – Funzioni di Utilità (SIDI)	
	SPIN – Interrogazioni (SIDI)	
	SPLQ – Gestione Liquidazione (SIDI)	
	SPOP – Gestione Ordinativi di Pagamento (SIDI)	
	SPRO – Gestione Ricezione Ordini da Banca D Italia (SIDI)	
	SPSC – Scritture Obbligatorie ed Integrative (SIDI)	
	SPST – Stampe (SIDI)	
	SPTX – Funzioni Web per l'interoperabilità con Banca d Italia (SIDI)	
	SPVC – Verifica e Controllo (SIDI)	
	SUF1 – Gestione delle Competenze del Dipendente (SIDI)	
	SUF2 – Gestione della Carriera (SIDI)	
	SUF3 – Gestione Posizioni di Stato (SIDI)	

Livello	Area funzionale	Peso (applicazione)
	SUF4 – Gestione Cessazioni (SIDI)	
	SUF5 – Trattamento di Quiescenza (SIDI)	
	SUF7 – Gestione Riscatti e Ricongiunzioni (SIDI)	
	WBVA – Richieste interne	
	CGRM – Rivalutazione Monetaria e interessi	
	EACE – Candidatura Esami di Abilitazione	
	EASP – Sicurezza & Profilazione	
	EDSC – Edilizia Scolastica	
	ESF1- Gestione Esami di Abilitazione (SIDI)	
	GFES – Gestione Finanziamenti Edilizia Scolastica	
	POLS – Polis – Presentazione On Line Istanze	
	REVC – Anagrafe Revisori dei Conti	
	SBIS – Integrazione Contabilità Generale (SIDI)	
	SBMI – Mandato Informatico (SIDI)	
	SBOP – Gestione Ordinativi di Pagamento (SIDI)	
	SBPR – Gestione modello Previsionale (SIDI)	
	SBRM – Rivalutazione Monetaria e interessi (SIDI)	
	SBSR – Gestione Sicurezza (SIDI)	
3	SC03 – Gestione Personale Amministrativo – Rilevazione presenze	50
	SRB1 – Acquisizione informazioni (SIDI)	
	SRB2 – Emanazione Decreto sul Dimensionamento Rete (SIDI)	
	SRB3 – Attuazione Piano di Dimensionamento (SIDI)	
	SRB4 – Pubblicazione Bollettini Ufficiali Scuole (SIDI)	
	SRB5 – Caratterizzazione Scuola e Servizi offerti (SIDI)	
	SRB6 – Configurazione E-Mail (SIDI)	
	UE – Automazione d'Ufficio	
	UEA0 – Organizzazione Archivio	
	UEAS – Organizzazione e Sicurezza	
	UEAT – Predisposizione Procedimenti	
	UEC0 – Archivio	
	UEE0 – Monitoraggio Procedimenti	
	UEG0 – Processi lavorativi	
	UEP0 – Protocollo	
	ANCA – Anticipi di Cassa	
	ASTT-Conchiglia – Area Stampe	
	AUTI-Conchiglia – Area Utility	
4	CAAS – Assegnazioni Finanziarie	20
	CAMF – Capitolone – Monitoraggio Flussi Finanziari	
	CAOL – SGC Monitoraggi AOL	
	CARO – Capitolone – Rilevazione Oneri Scuole	

Livello	Area funzionale	Peso (applicazione)
	CDTA-Conchiglia – Area Candidato	
	CHSC – Gestione Utenti Forum Cambia la tua Scuola	
	CKSR – Check SSSI Rilevazioni Postazioni	
	CKSS – Check SSSI Postazioni	
	CMSY – Content Management System	
	CNSS – I numeri della scuola – Reportistica Statica	
	COST – Consulte Studentesche	
	DR01 – Gestione Dirigenti Scolastici (SIDI)	
	DTSC – Osservatorio Tecnologico Permanente	
	EPAF – Autorizzazione Fondi Strutturali Europei 2007-2013	
	EPDF – Data Warehouse Fondi Strutturali Europei 2007-2013	
	EPFO – Gestione Fornitori Fondi Strutturali Europei 2007-2013	
	EPGF – Gestione Fondi Strutturali Europei 2007-2013	
	EPMF – Monitoraggio e Certificazioni Fondi Strutturali Europei 2007-2013	
	EPRF – Attività dei Revisori Fondi Strutturali Europei 2007-2013	
	EPST – Gestione storicizzazioni Fondi Strutturali Europei 2007-2013	
	EPVF – Valutazione Fondi Strutturali Europei 2007-2013	
	ESAM – Imbustamento prove d’esame – Esami	
	ESST – Esami di Stato area Web	
	ETIC – Imbustamento prove d’esame – Etichettatura	
	FSEU – Fondi Strutturali Europei – Data Warehouse	
	GEAB – Gestione Emergenza Abruzzo	
	GEUT – Gestione Utenze	
	GFIF – Gestione Formazione Integrazione Funzionale (SIDI)	
	ICPB – I CARE Profilo Pubblico	
	ICPR – I CARE Profilo Privato	
	IFAC – Accesso Applicazioni SPT sotto Identità Federata	
	IFBT – Allineamento DATASTORE Identità Federata	
	IFVD – Visualizzazione dati DATASTORE Identità Federata	
	IMBU – Imbustamento prove d’esame – Imbustamento	
	INAL – Assistenti di Lingua Italiana all’estero	
	IPIR-Gestione Interrogazioni e Risposte	
	MDB1 – Formulazione graduatorie perdenti posto (SIDI)	
	MDB2 – Presentazione domanda di mobilità (SIDI)	
	MFC1 – Formulazione graduatorie perdenti posto (SIDI)	
	MFC2 – Presentazione domanda di utilizzazione / assegnazione provvisoria (SIDI)	
	PFAF – Accreditamento Famiglie (Portale Scuola Famiglia)	
	PFAS – Accreditamento Scuole (Portale Scuola Famiglia)	

Livello	Area funzionale	Peso (applicazione)
	PFCM – Gestione Pubblicazioni Contenuti CMS	
	PFES – Erogazione Servizi (Portale Scuola Famiglia)	
	PFFS – Funzioni di Supporto (Portale Scuola Famiglia)	
	PFSS – Funzioni di Servizio per la scuola (Portale Scuola Famiglia)	
	POCM – Gestione Pubblicazioni Contenuti CMS	
	POEL – Posta Elettronica	
	PRB7 – Convocazioni	
	PSCC – Creazione Credenziali	
	PSCO – Gestione Convenzioni	
	PSFO – Gestione FORUM	
	PSFP – Funzioni pubbliche	
	PSGC – Gestione dei Contenuti delle pagine	
	PSGP – Gestione modelli di pagina	
	PSML – Gestione Mailing List	
	PSOL – Convenzioni OnLine	
	PSU1 – Funzioni utente scuola	
	PSU2 – Funzioni utente studente	
	PSU3 – Funzioni Utente Gestore	
	PSWI – Gestione WIKI	
	RAST – Rassegna Stampa	
	RDSL – Rilevazioni Docenti Lingua Straniera	
	REGE – Reclutamento Graduatorie Esaurimento	
	RI00 - Data Warehouse: Rilevazioni Integrative	
	RIED – Monitorizzazione Rilevazioni Edifici	
	RSCI – Scioperi	
	RWML – Rilevazione Web minoranze linguistiche	
	SA01 – Portale SIDI	
	SA02 – Gestione Utenze Centralizzate (SIDI)	
	SGC0 – Sistema di Governo e Controllo (area non rendicontabile)	
	SGCA – Sistema Governo e Controllo Amministrativo (SIDI)	
	SGCT – Sistema di Gestione Governo e Controllo Tecnico	
	SHBE – Gestione Benefici Economici (SIDI)	
	SIDE – Sistema Decisionale Bilancio (SIDI)	
	SIIS – Sistema Informativo integrato delle Scuole	
	SITO – Applicazioni del Sito Internet e Intranet	
	SPPI – Gestione Pignoramenti (SIDI)	
	SRB7 – Anagrafe scuole non statali	
	SSAN – Anagrafe Nazionale Alunni (SIDI)	
	STRS – Rilevazioni Statistiche (SIDI)	
	SUAC – Acquisizione Curriculum Dirigenti Scolastici	
	SUVC – Visualizzazione Curriculum Dirigenti Scolastici	

Livello	Area funzionale	Peso (applicazione)
	SZAO – Assistenza On-Line (SIDI)	
	SZAR – Gestione delle Richieste di materiale di consumo (SIDI)	
	SZGS – Gestione stampe (SIDI)	
	SZLA – Gestione Log Applicativo (SIDI)	
	SZRA – Riscrittura routines assembler (SIDI)	
	TTAD – TTS Amministrazione	
	TTAS – Area Assistenza	
	TTAT – TTS Asset	
	TTGT – Gestione Ticketing Service	
	TTHO – Portale	
	TTPI – TTS PICO	
	TTQY – Report e Query	
	TTSE – TTS Service	
	VIMO – Visibilità Monitoraggi	
	WBEM – Gestione dinamica invio massivo E-Mail	
	XXXX – Tutte le aree funzionali	
	ZZZZ – Attività Gestionale Progetto MPI	

Per ogni nuova area funzionale che dovesse essere realizzata nel corso della convenzione sarà definita dall'Amministrazione la relativa criticità.

L'assegnazione di una data criticità (o la modifica) ad un'area funzionale di nuova realizzazione (o già realizzata) non avrà alcuna influenza sul corrispettivo riconosciuto a Sogei per il servizio di manutenzione, né sui livelli di servizio e potrà essere oggetto di revisione in corso d'opera da parte del MI anche sulla base della "stagionalità" di alcune specifiche applicazioni.

Sulla base di quanto sopra indicato, ai fini dell'individuazione della categoria di malfunzionamento, è necessario considerare:

- Il peso associato al tipo di anomalia (peso_anomalia)
- Il peso associato al livello di criticità dell'applicazione (peso_applicazione).

La classificazione della categoria è dunque data dalla seguente formula:

$$\text{criticità_malfunzionamento} = (\text{peso_anomalia} * \text{peso_applicazione}) / 100$$

Sulla base del risultato ottenuto, ciascun malfunzionamento rientrerà in una delle seguenti casistiche:

Categoria	Criticità_malfunzionamento
1	80-100
2	50-79
3	20-49
4	0-19

È pertanto possibile individuare la seguente matrice di corrispondenza:

		Peso Anomalia			
		100	80	50	20
Peso Applicazione	100	100	80	50	20
	80	80	64	40	16
	50	50	40	25	10
	20	20	16	10	4

Dove:

- In rosso sono evidenziati i malfunzionamenti considerati di Categoria 1
- In arancio sono evidenziati i malfunzionamenti considerati di Categoria 2;
- In giallo sono evidenziati i malfunzionamenti considerati di Categoria 3;
- In verde sono evidenziati i malfunzionamenti considerati di Categoria 4.

2.1.6 SERVIZI DI GOVERNANCE IT (GOVIT)

L'attività di Governance consiste essenzialmente nel coordinamento complessivo ed integrato delle varie componenti del ciclo di vita dei servizi del SIDI volto ad assicurare gli obiettivi di qualità, efficienza ed efficacia nel loro complesso. Parte integrante di questo processo è la componente di pianificazione delle attività del MI. SOGEL infatti dovrà supportare l'Amministrazione, ed eventualmente predisporre, le attività di pianificazione generale, sulla base delle esigenze espresse dalle strutture organizzative del MI, controllare l'avanzamento complessivo dell'esecuzione, sintetizzare gli avanzamenti e/o le rimodulazioni delle singole attività e/o dei singoli progetti, evidenziandone le interrelazioni complessive. I servizi di Governance IT assicurano, altresì, le attività previste dal progetto specifico "Procedimenti Amministrativi" di cui al par. 5.1.

2.2 NUOVI SVILUPPI/REINGEGNERIZZAZIONI

Nel corso del primo anno, si prevede di attivare iniziative per l'evoluzione e la manutenzione di procedure esistenti, nonché progetti di innovazione che implementano nuovi servizi o consolidano servizi già esistenti, nell'ambito del

quadro fissato dal piano triennale per la PA. Di seguito si riportano le linee di intervento di massima, sempre passibili di integrazione o modifica sulla base di ulteriori esigenze che possono presentarsi durante la vigenza contrattuale:

Direzione Generale del Personale Scolastico, in questo ambito si prevedono sviluppi su quasi tutte le materie di competenza, in particolare:

- Adeguamenti al fascicolo del personale (gestione del part-time, gestione progressioni economiche ATA);
- nuovi concorsi programmati per il 2022, con contestuali adeguamenti della procedura generalizzata per la gestione delle procedure concorsuali;
- reclutamento dei dirigenti scolastici;
- mobilità del personale con adeguamento alle modifiche del contratto nazionale, nonché informatizzazione di nuove istanze (perdenti posto, personale educativo);
- adeguamenti all'organico di fatto e di diritto, nonché alla procedura di assegnazione provvisoria;
- sviluppi in materia di contratti del personale della scuola (integrazione con la firma elettronica avanzata, migrazione in cooperazione applicativa dei contratti a tempo determinato, recupero indebiti pagamenti, applicazione RPD, introduzione educazione motoria nella primaria, ecc.);
- miglioramenti alle procedure di immissione in ruolo automatica e assegnazione automatica del personale della scuola;
- evolutive inerenti alle procedure di pagamento massivo, la piattaforma per la governance della formazione del personale della scuola, nonché alla piattaforma di monitoraggio e rendicontazione dei bandi a favore delle istituzioni scolastiche
- Adeguamenti alle procedure di cessazione, gestione delle assenze del personale e ricostruzione di carriera.

2.2.1 DIREZIONE GENERALE PER GLI ORDINAMENTI SCOLASTICI E LA VALUTAZIONE DEL SISTEMA DI ISTRUZIONE

- Evolutive relative agli esami di stato (domande candidati esterni, istanze presidenti di commissione);
- Ulteriore integrazione del contenuto informativo del curriculum dello studente;
- Adeguamenti al PTOF (piano triennale dell'offerta formativa) e RAV (rapporto di autovalutazione delle istituzioni scolastiche) per la nuova triennalità 2022/25;
- Aggiornamenti della piattaforma per la gestione degli Istituti Tecnici Superiori sulla base delle evoluzioni normative;
- Aggiornamenti alle procedure degli assistenti di lingua e riconoscimento dei titoli conseguiti all'estero;

- Implementazione del sistema degli alunni 0-6 anni (gestione dei dati di tutti gli alunni che frequentano le scuole statali, paritarie e comunali, al fine di favorire l'interazione con Regioni e Comuni e consentire al Ministero di avere informazioni aggiornate sui servizi erogati ed i relativi finanziamenti);
- Adeguamenti relativi alla piattaforma per l'alternanza Scuola Lavoro (PCTO).

2.2.2 DIREZIONE GENERALE PER LE RISORSE UMANE E FINANZIARIE

- Adeguamenti in termini di contenuti gestiti, usabilità e flessibilità delle procedure di rilevazione dati sulle istituzioni scolastiche;
- Evoluzioni della procedura di Bilancio Integrato Scuole (integrazione della firma elettronica avanzata, ecc.);
- Evoluzioni della piattaforma per la gestione dei revisori contabili (gestione del nuovo triennio, gestione delle peculiarità dei revisori della Regione Sicilia);
- Sviluppo di ulteriori funzionalità per la procedura di gestione degli acquisiti delle istituzioni scolastiche;
- Sviluppi relativi al sistema di assegnazione e monitoraggio dei fondi alle istituzioni scolastiche (GEPOS) a seguito dei vari interventi normativi succedutisi;
- Adeguamenti del nuovo applicativo di gestione delle economie sui POS delle scuole;
- Adeguamenti della procedura di gestione dei fabbisogni degli uffici Scolastici Regionali, con particolare riguardo alla gestione del workflow di richiesta e monitoraggio della reiscrizione in bilancio di impegni perenti;
- Aggiornamento delle procedure di datawarehouse relative ai dati di bilancio.

2.2.3 DIREZIONE GENERALE PER I SISTEMI INFORMATIVI E LA STATISTICA

- Adeguamenti alle procedure di datawarehouse (Acquisizione nuovi contesti, evoluzione EDUReport, Organico di diritto, istruzione parentale, abbandoni, ecc.);
- Gestione Scuole Italiane All'estero (predisposizione della procedura per l'impianto dell'anagrafe, frequenze degli alunni e quadri orario);
- Aggiornamenti della procedura rilevazioni integrative (maggior integrazione con l'anagrafe alunni);
- Nuovi sviluppi relativi all'anagrafe alunni (Predisposizione dell'avvio anno scolastico 2022/23 con la fase d'impianto per la gestione delle nuove frequenze; aggiornamento dei monitoraggi);

- Aggiornamento procedure Esisti Scrutini di Primo e Secondo Grado, di quelle relative ai quadri orario e alle Commissioni Web;
- Aggiornamento del sistema di interscambio dati con le istituzioni scolastiche (gestione delle convenzioni, nuove modalità di autenticazione, ecc.);
- Aggiornamento della procedura delle rilevazioni dei docenti delle scuole paritarie.
- Aggiornamenti "Scuola in chiaro" (Automazione flussi alimentati con foglio excel, adeguamento scheda alunni e classi, riorganizzazione di alcuni flussi dati disomogenei, ecc.);
- Evoluzioni del sistema di firma elettronica avanzata "Sigillo" (integrazione firma con CIE, gestione rubrica destinatari, funzioni di monitoraggio e controllo, ecc);
- Evoluzioni del sistema di gestione delle utenze (cruscotto di gestione e sistema di alert per i referenti locali);
- Nuova procedura di gestione denunce di infortunio (Interventi migliorativi vari, servizi per l'interrogazione del pregresso, ecc.);
- Adeguamenti alla procedura di gestione del personale amministrativo relativi al nuovo contratto, creazione delle nuove unità di missione per il PNRR;
- Aggiornamenti delle chatbot esistenti (migliorie sulle capacità di risposta, ampliamento delle tematiche, ulteriori evoluzioni delle funzionalità ecc.);
- Aggiornamenti del sistema Pago In Rete per la gestione dei pagamenti telematici delle istituzioni scolastiche e del ministero (ulteriori implementazioni dei servizi di interscambio con i pacchetti locali, sistema di analytics, interventi di miglioramento dell'esperienza utente);
- Aggiornamenti alle procedure di fatturazione passiva ed attiva per le istituzioni scolastiche;
- Evoluzione della piattaforma di invio massivo alle istituzioni scolastiche;
- Sistema Siope+: condivisione con i fornitori del piano dei conti integrato MI-MEF.

2.2.4 DIREZIONE GENERALE PER LO STUDENTE, L'INTEGRAZIONE E LA PARTECIPAZIONE

- Integrazione Portale dello studente con il sistema di IAM del portale istituzionale;
- Integrazione gestione voucher a favore degli studenti con la piattaforma Welfare di Poste Italiane;
- Evoluzioni Portale Scuola in Ospedale (raccolta dati relativi alle schede di monitoraggio).

2.2.5 DIREZIONE GENERALE PER GLI INTERVENTI IN MATERIA DI EDILIZIA SCOLASTICA, PER LA GESTIONE DEI FONDI STRUTTURALI DELL'ISTRUZIONE E PER L'INNOVAZIONE DIGITALE

- Aggiornamenti Anagrafe edilizia scolastica centrale (SNAES): realizzazione di un cruscotto informativo per il monitoraggio sullo stato di aggiornamento dei dati, pubblicazione dei servizi, disponibilità su Scuola in Chiaro e Open Data). Interventi migliorativi sui servizi di interscambio con le regioni;
- Ulteriori implementazioni e completamento dei dataset dell'edilizia scolastica presenti sul portale degli open data dell'amministrazione;
- Implementazioni sul sistema di datawarehouse, per la parte di edilizia scolastica (primo livello e secondo livello);
- Gestione finanziamenti in essere e nuovi sulle seguenti tematiche: Asili nido e Centri polifunzionali per la famiglia, interventi resisi necessari a seguito delle indagini diagnostiche su solai e controsoffitti, Finanziamenti a Province e Città metropolitane I e II piano, Piano 2020, otto per mille;
- Piano Nazionale Scuola Digitale: funzioni di rendicontazione per la scuola, l'amministrazione e revisori per avvisi vari;
- Osservatorio scuola digitale: completamento della reingegnerizzazione dell'applicativo per la gestione dell'Osservatorio per la scuola digitale, in collaborazione con l'Ufficio I DGEFID, sia con modalità di rilevazione più semplici per le scuole sia per l'adattamento delle domande del questionario di rilevazione ai nuovi indicatori richiesti a livello nazionale e internazionale, comprese le azioni e i progetti in essere sull'educazione digitale del PNRR. Funzioni di monitoraggio e consultazione dei dati presenti verso l'amministrazione ed enti esterni;
- Monitoraggio delle attività svolte dalle equipe territoriali informative;
- Scuola in chiaro: adeguamento ai nuovi tracciati di interscambio previsti per le anagrafi regionali (ARES).

2.3 NUOVE INIZIATIVE PROGETTUALI

Per quanto riguarda le iniziative progettuali, si riporta, a titolo non esaustivo, un elenco di proposte che potranno essere attivate in funzione delle risorse disponibili.

2.3.1 NUOVO MODELLO DI ASSISTENZA MULTICANALE

Ad oggi le relazioni con l'utenza del MI vengono gestite dall'URP di Viale Trastevere e dai 18 URP dislocati sul territorio nazionale in maniera piuttosto disomogenea. Al

fine di uniformare le modalità con cui il Ministero, a livello centrale e territoriale, comunica e interagisce con i cittadini (Cittadino, Personale MI, Personale della Scuola) si ritiene fondamentale l'introduzione di una piattaforma unica che consenta di:

- centralizzare le richieste degli utenti che richiedono assistenza;
- ottimizzare i flussi operativi e di comunicazione automatizzando le attività ripetitive;
- segmentare gli utenti in modo da poter indirizzare successive comunicazioni outbound proattive e iniziative di precision marketing (es. verso docenti per scadenze, concorsi, cambi di ruolo, oppure verso famiglie per iscrizione alunno).

Inoltre, la piattaforma dovrà consentire la creazione di una «knowledge base» condivisa, in grado di aiutare l'operatore umano e quello virtuale a trovare velocemente le giuste fonti informative, consultando procedure, manuali, documenti, piani formativi, ecc., e avviare processi di «supporto proattivo» agli utenti attraverso la gestione della «storia» delle relazioni e dei contatti.

2.3.2 HUBSCUOLA - DIDATTICO

Nell'ambito della più complessa piattaforma HubScuola, Sogei ha proposto una soluzione per la realizzazione di una piattaforma di didattica a distanza, unica sul territorio nazionale, con la quale integrare gli strumenti del blended learning o apprendimento misto in un unico ambiente di lavoro. La piattaforma valorizza e abbraccia l'intero ecosistema: Ministero Istruzione, scuole pubbliche (infanzia, primaria, secondaria I e II livello), studenti, genitori, insegnanti, dirigenti scolastici, personale ausiliario, amministrativo e tecnico, animatori digitali, editoria scolastica, imprese e enti erogatori di corsi riconosciuti dal Ministero.

L'obiettivo è quello di diffondere l'utilizzo di tecnologie innovative per migliorare l'esperienza degli studenti e degli insegnanti nella fruizione/erogazione delle attività didattiche e formative in un ambiente protetto e accessibile tramite la rete Internet, consentendo anche la frequenza dei corsi a distanza.

2.3.3 BULLISMO E CYBER-BULLISMO

Nell'ambito della più complessa piattaforma HubScuola, Sogei ha proposto una soluzione per la realizzazione di un modulo di raccolta segnalazioni per episodi di bullismo e/o cyber-bullismo. Tali eventi vengono registrati in una base dati in maniera aggregata e consentono di individuare una mappa di calore a livello territoriale, consentendo anche correlazioni con altri fenomeni in modo da consentire un'analisi predittiva e orientare le necessarie misure di mitigazione.

2.3.4 MONITORAGGIO PNRR

Il MI è una delle istituzioni dello Stato più coinvolte nell'attuazione del PNRR, per interventi che riguardano due direttrici principali: l'edilizia scolastica, con progetti che prevedono la riqualificazione degli edifici e delle aree di pertinenza, l'efficientamento energetico, il miglioramento dell'indice di rischio sismico; l'innovazione, con progetti relativi a Scuola 4.0 (scuole innovative, nuove aule didattiche e laboratori), Nuove competenze e nuovi linguaggi, Didattica Digitale Integrata, ecc..

Ogni intervento previsto dal PNRR, nella sua fase di attuazione, si concretizza in progetti distribuiti su tutto il territorio nazionale, destinati ai singoli istituti scolastici. L'assegnazione e aggiudicazione dei progetti è coordinata dalle Regioni.

Per una corretta gestione e realizzazione di tutti gli interventi che il MI sarà chiamato a porre in essere entro il 2026, è necessario disporre, nel più breve tempo possibile, di un sistema di monitoraggio che, secondo diversi livelli di aggregazione e visione (cronoprogramma attuativo e cronoprogramma finanziario), permetta la verifica costante dell'avanzamento degli interventi e consenta di individuare tempestivamente eventuali problematiche che dovessero insorgere, e di intervenire tempestivamente per la loro risoluzione prima che si trasformino in criticità, con effetti negativi per il prosieguo dell'intervento stesso.

Gli obiettivi che si intende raggiungere con questa piattaforma sono:

- inserimento delle diverse sotto fasi, preliminarmente individuate, di ogni singolo intervento di competenza;
- utilizzo del sistema come una sorta di toolkit per "costruire" l'intero processo, cioè il workflow dell'intervento stesso comprensivo di tempistiche ben definite;
- messa a disposizione di un sistema di "early warning" in grado di avvisare chi di competenza dell'avvicinarsi di una determinata scadenza prevista per ogni singola sotto fase, secondo un modello predittivo e non solo "a caduta", così da poter adottare tutte le eventuali misure ritenute necessarie per rispettare le tempistiche stesse.

In questo progetto saranno verificate eventuali opportunità di riuso di soluzioni già sviluppate per altre Amministrazioni ai sensi dell'Ar. 69 del CAD.

2.3.5 ULTERIORI INIZIATIVE PROGETTUALI, POTENZIALMENTE ATTIVABILI NEL CORSO DEL 2022, ANCORA IN FASE DI DEFINIZIONE:

- Piattaforma nazionale della qualificazione ITS: Piattaforma nazionale digitale che consenta agli studenti di conoscere le offerte di lavoro e di sviluppo professionale sul territorio;

- Evoluzione piattaforma mobility manager: Integrazione con dati e servizi provenienti dal territorio ed estensione delle funzionalità esistenti;
- Piattaforma per l'orientamento degli studenti: Piattaforma nazionale dell'orientamento nella transizione scuola-università.

2.4 IMPEGNO ECONOMICO DI MASSIMA

2.4.1 SERVIZI PROFESSIONALI E ACCESSORI

Descrizione Servizio	Ambito	Dettaglio Attività	Tariffa corrispettivo	Quantità massima	Modalità Remunerazione	Importo senza iva	Importo con IVA
SERVIZI PROFESSIONALI E ACCESSORI	Supporto alla Governance IT	Servizio Coordinamento	800	46	A consumo	€ 36.800,00	€ 44.896,00
SERVIZI PROFESSIONALI E ACCESSORI	Supporto alla Governance IT	Servizio Specialistico	502	250	A consumo	€ 125.500,00	€ 153.110,00
SERVIZI PROFESSIONALI E ACCESSORI	Supporto innovazione	Servizio Specialistico	502	2.205	A consumo/A corpo	€ 1.106.910,00	€ 1.350.430,20
Totale						€ 1.269.210,00	€ 1.548.436,20

2.4.2 PROGETTAZIONE E SVILUPPO SERVIZI ICT

Descrizione Servizio	Ambito	Dettaglio Attività	Tariffa corrispettivo	Quantità massima	Modalità Remunerazione	Importo senza iva	Importo con IVA
PROGETTAZIONE E SVILUPPO SERVIZI ICT	Sviluppo e Manutenzione Evolutiva del Software	Unità di sviluppo (PF)	197,42	25.000	A corpo rispetto alla singola applicazione sviluppata	€ 4.935.500,00	€ 6.021.310,00
PROGETTAZIONE E SVILUPPO SERVIZI ICT	Sviluppo e Manutenzione Evolutiva del Software	Unità non Funzionali (GG)	432	1700		€ 734.400,00	€ 895.968,00
Totale						€ 5.669.900,00	€ 6.917.278,00

2.4.3 GESTIONE E CONDUZIONE SERVIZI ICT

Descrizione Servizio	Ambito	Dettaglio Attività	Tariffa corrispettivo	Quantità massima	Modalità Remunerazione	Importo senza iva	Importo con IVA
GESTIONE E CONDUZIONE SERVIZI ICT	Manutenzione Servizi ICT	Manutenzione a Giorni Persona	341	13.500	A consumo/ A corpo	€ 4.603.500,00	€ 5.616.270,00
Totale						€ 4.603.500,00	€ 5.616.270,00

2.4.4 GESTIONE PROGETTI INNOVATIVI

Descrizione Servizio	Ambito	Dettaglio Attività	Tariffa corrispettivo	Quantità massima	Modalità Remunerazione	Importo senza iva	Importo con IVA
SERVIZI PROFESSIONALI E ACCESSORI	Supporto alla Innovazione	Servizio Coordinamento	800	6000	A consumo/ A corpo	€ 4.800.000,00	€ 5.856.000,00
SERVIZI PROFESSIONALI E ACCESSORI	Supporto alla Innovazione	Servizio Specialistico	502	30.000	A consumo/ A corpo	€ 15.060.000,00	€ 18.373.200,00
Totale						€ 19.860.000,00	€ 24.229.200,00

2.4.5 SERVIZI DI GOVERNACE IT (GOVIT)

Descrizione servizio	Ambito	Dettaglio attività	Tariffa corrispettivi	Quantità massima	Modalità remunerazione	Importo senza IVA	Importo con IVA
SERVIZI PROFESSIONALI ACCESSORI	Supporto alla governance IT	Servizio coordinamento	800	1700	A consumo/A corpo	€ 1.360.000,00	€ 1.659.200,00
SERVIZI PROFESSIONALI ACCESSORI	Supporto alla governance IT	Servizio specialistico	502	9000	A consumo/A corpo	€ 4.518.000,00	€ 5.511.960,00
Totale						€ 5.878.000,00	€ 7.171.160,00

2.4.6 HUB SCUOLA

Descrizione Servizio	Ambito	Dettaglio Attività	Tariffa corrispettivo	Quantità massima	Modalità Remunerazione	Importo senza iva	Importo con IVA
PROGETTAZIONE E SVILUPPO SERVIZI ICT	Sviluppo e Manutenzione Evolutiva del Software	Unità di sviluppo (PF)	197,42	5.000	A corpo rispetto alla singola applicazione sviluppata	€ 987.100,00	€ 1.204.262,00
PROGETTAZIONE E SVILUPPO SERVIZI ICT	Sviluppo e Manutenzione Evolutiva del Software	Unità non Funzionali (GG)	432	500		€ 216.000,00	€ 263.520,00
Totale						€ 1.203.100,00	€ 1.467.782,00

Descrizione Servizio	Ambito	Dettaglio Attività	Tariffa corrispettivo	Quantità massima	Modalità Remunerazione	Importo senza iva	Importo con IVA
SERVIZI PROFESSIONALI E ACCESSORI	Supporto innovazione	Servizio Specialistico	502	649	A consumo/A corpo	€ 325.798,00	€ 397.473,56
Totale						€ 325.798,00	€ 397.473,56

Descrizione Servizio	Ambito	Dettaglio Attività	Tariffa corrispettivo	Quantità massima	Modalità Remunerazione	Importo senza iva	Importo con IVA
GESTIONE E CONDUZIONE SERVIZI ICT	Manutenzione Servizi ICT	Manutenzione a Giorni Persona	341	2.930	A consumo	€ 999.130,00	€ 1.218.938,60
Totale						€ 999.130,00	€ 1.218.938,60

2.4.7 BULLISMO E CYBER BULLISMO

Descrizione Servizio	Ambito	Dettaglio Attività	Tariffa corrispettivo	Quantità massima	Modalità Remunerazione	Importo senza iva	Importo con IVA
PROGETTAZIONE E SVILUPPO SERVIZI ICT	Personalizzazione prodotti di mercato	Personalizzazione prodotti di mercato	341	880	A corpo	€ 300.080,00	€ 366.097,60
Totale						€ 300.080,00	€ 366.097,60

2.4.8 MONITORAGGIO PNRR

Descrizione Servizio	Ambito	Dettaglio Attività	Tariffa corrispettivo	Quantità massima	Modalità Remunerazione	Importo senza iva	Importo con IVA
PROGETTAZIONE E SVILUPPO SERVIZI ICT	Personalizzazione prodotti di mercato	Personalizzazione prodotti di mercato	341	640	A corpo	€ 218.240,00	€ 266.252,80
Totale						€ 218.240,00	€ 266.252,80

2.4.9 SERVIZI DI BASE DI GESTIONE, CONDUZIONE E MANUTENZIONE

Descrizione Servizio	Ambito	Tariffa corrispettivo	Quantità massima	Modalità Remunerazione	Importo senza iva	Importo con iva
BENI E SERVIZI	Trattamento Dati			Beni e Servizi a Rimborso	€ 1.000.000,00	€ 1.220.000,00
	GOSA – Gestione Operativa Server Applicativi			Beni e Servizi a Rimborso	€ 4.480.630,94	€ 5.466.369,75
	Gestione Posta Elettronica			Beni e Servizi a Rimborso	€ 145.409,50	€ 177.399,59
	progetti di innovazione			Beni e Servizi a Rimborso	€ 2.600.000	€ 3.172.000,00
	HubScuola infrastruttura			Beni e Servizi a Rimborso	€ 1.500.000	€ 1.830.000
Totale					€ 9.726.040,44	€ 11.865.769,34

2.4.10 SERVIZI DI BASE DIVERSI DA QUELLI DI CONDUZIONE

Descrizione Servizio	Ambito	Tariffa corrispettivo	Quantità massima	Modalità Remunerazione	Importo senza iva	Importo con iva
BENI E SERVIZI	Formazione e addestramento			Beni e Servizi a Rimborso	€ 497.844,00	€ 607.369,68
	Service Desk			Beni e Servizi a Rimborso	€ 2.600.000,00	€ 3.172.000,00
Totale					€ 3.097.844,00	€ 3.779.369,68

2.4.11 SERVIZIO SITO / PORTALE WEB E COMPONENTI ACCESSORI

Descrizione e Servizio	Ambito	Tariffa corrispettivo	Quantità massima	Modalità Remunerazione	Importo senza iva	Importo con iva
BENI E SERVIZI	Gestione Siti Internet/Intranet (Amministrazione centrale)			Beni e Servizi a Rimborso	€ 552.000	€ 673.440,00
	Gestione Siti Internet/Intranet (Amministrazione periferica)			Beni e Servizi a Rimborso	€ 180.000	€ 219.600,00
Totale					€ 732.000,00	€ 893.040,00

Altri Beni e Servizi

Descrizione e Servizio	Ambito	Tariffa corrispettivo	Quantità massima	Modalità Remunerazione	Importo senza iva	Importo con iva
BENI E SERVIZI	B&S			Beni e Servizi a Rimborso	700.000 €	€ 854.000,00
Totale					€ 700.000,00	€ 854.000,00

Gli importi di massima sopra riportati, saranno dettagliati nel Piano annuale.

3. FASE A REGIME

Nello sviluppo di soluzioni software, Sogei garantirà al MI:

- di beneficiare di economie di scala indotte dai volumi complessivi gestiti
- garantire il riuso di soluzioni già realizzate per altre PA
- favorire l'interoperabilità fra PA ma anche sviluppi congiunti fra PA

A fronte della presa in carico dell'intero sistema informativo del MI, Sogei dovrà inoltre sviluppare il software in modalità tale da garantire nel tempo il miglior riuso possibile anche di singole componenti software. Tale approccio rappresenta un obiettivo di miglioramento e tempestività nello sviluppo, fermo restando la difficoltà presente ancora oggi di definire condizioni chiare a fronte delle quali si possa definire tale tipo di riuso, Sogei propone al MI un corrispettivo che tenga conto di una percentuale media di riuso da garantire a regime.

3.1 SERVIZIO DI SVILUPPO

Si riportano a titolo indicativo e non esaustivo gli ambiti in cui verranno sviluppati i servizi di business per la valorizzazione del patrimonio di dati e informazioni del SIDI, sia orientati agli utenti istituzionali che ad altri soggetti pubblici e privati; i piani annuali conterranno la loro declinazione di dettaglio:

- Gestione, manutenzione ed evoluzione delle procedure amministrative digitali;
- Dati della scuola per la PA;
- Ricostruzione carriera e Fascicolo del Docente;
- Edilizia scolastica e gestione fondi (nazionali e UE);
- Contenzioso Digitale;
- Reclutamento Personale Scolastico;
- Modello di assistenza multicanale (URP digitale);
- Certificazione titoli, attestati e contratti;
- Nuova gestione assenze;
- Gestione dei progetti innovativi;

- ANIST;
- HubScuola - Didattico;
- Bullismo e cyber-bullismo;
- Monitoraggio PNRR.

Per gli ultimi 4 si andrà in continuità rispetto a quanto verrà realizzato già nel primo anno; per gli altri si riporta una sintetica descrizione:

3.1.1 GESTIONE, MANUTENZIONE ED EVOLUZIONE DELLE PROCEDURE AMMINISTRATIVE DIGITALI

Accanto allo sviluppo di soluzioni innovative e nuovi servizi per personale amministrativo/scolastico/studenti/famiglie, ecc., Sogei si farà carico della gestione delle attività di evoluzione e manutenzione dei procedimenti amministrativi già in essere e riferibili ai seguenti ambiti SIDI:

- Programmazione e gestione anno scolastico (edilizia scolastica, anagrafe scuola, iscrizioni, reclutamento, graduatorie e concorsi, mobilità e organico, Piano triennale dell'offerta formativa (PTOF), Piattaforma per la governance della formazione del personale docente (SOFIA), ecc.);
- Procedimenti scolastici (es. anagrafe alunni, esami, rilevazioni scuola, Percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento (PCTO), ecc.);
- Amministrazione Finanza e Controllo (contabilità generale e bilancio, bilancio scuola, fondi UE, gestione fabbisogno, revisori dei conti, ecc.);
- Personale (gestione personale comparto scuola, gestione personale amministrativo, dirigenti scolastici, ecc.);
- Altri processi a supporto dei procedimenti (gestione utenze SIDI, Assistenza On line (AOL), Datawarehouse (DWH), Sistema nazionale di valutazione(SNV), Innovazione Digitale, Protocollo, Open data, Pago In Rete, ecc.).

3.1.2 RICOSTRUZIONE CARRIERA E FASCICOLO DIGITALE DEL DOCENTE

La domanda di ricostruzione carriera consente al docente ed al personale ATA di ottenere il riconoscimento degli anni di servizio di pre-ruolo, derivanti sia da rapporti di lavoro a tempo determinato sia da anni di servizio svolti in altro ruolo, unitamente al servizio militare di leva, eventualmente svolto.

Ad oggi le informazioni relative a tali periodi di servizio vengono autodichiarate dal personale e verificate con difficoltà dalle segreterie scolastiche in quanto non vi è un'unica base dati con tutte le informazioni necessarie bensì è richiesta una significativa rilavorazione (tali dati non sono in possesso del MI ma rimangono sul territorio).

L'obiettivo dell'iniziativa è costruire il fascicolo digitale del docente e del personale ATA attraverso la realizzazione di una Base Dati unica che prenda le informazioni dalle scuole sui rapporti intercorsi tra docente/ATA e scuola oltre ad interfacciarsi con altri DB (ad es. ministero della difesa per il servizio di leva) per la ricostruzione automatica della carriera del docente/ATA, comunicando direttamente al MEF la posizione del singolo richiedente.

3.1.3 DATI DELLA SCUOLA PER LA PA

Si rende necessaria la realizzazione di una nuova piattaforma che possa valorizzare il patrimonio informativo del MI tramite l'integrazione di tutte le informazioni appartenenti al mondo Istruzione con le informazioni appartenenti alle altre Pubbliche Amministrazioni, consentendo così al Sistema Paese di poter avere a disposizione uno strumento determinante per orientare e decidere le politiche scolastiche. Ad oggi il patrimonio dati del MI offre una vista ancora incompleta rispetto al potenziale informativo teoricamente disponibile. Il patrimonio informativo potrebbe essere ampliato attuando un significativo processo di integrazione e allineamento delle basi informative locali (le scuole) e centrali. Allo stesso tempo, il patrimonio informativo del MI potrebbe essere ulteriormente valorizzato tramite una maggiore cooperazione con i diversi attori che posseggono dati fondamentali quali ISTAT, Ministero del Lavoro, INPS, INAIL, MEF, altre pubbliche amministrazioni centrali e locali, gli istituti di ricerca, ecc. Una piattaforma unificata di accesso ai dati della scuola anche per le altre PA potrebbe prospettare così dati fondamentali su scuole e studenti utili a monitorare fenomeni sociali e culturali (es. studenti con handicap, DSA, BES, studenti stranieri e livello di conoscenza della lingua italiana, necessità di classi di preparazione alla lingua italiana, assenze, ecc.).

3.1.4 EDILIZIA SCOLASTICA E GESTIONE FONDI (NAZIONALI E UE)

La nuova soluzione a supporto della gestione dell'edilizia scolastica prevede la messa a fattor comune delle soluzioni e dei dati già ad oggi a disposizione su SIDI (AIS – Anagrafe Istituzioni Scolastiche, SNAES – sistema nazionale anagrafe edilizia scolastica e ARES – Anagrafe Regionale Edilizia Scolastica) con dati sociali, demografici, dati inerenti i fondi a disposizione per l'edilizia stessa al fine di poter individuare preventivamente le scuole che hanno bisogno di fondi per la riqualificazione dei propri edifici e coadiuvarle nell'ottenimento dei fondi stessi, selezionare ulteriori edifici ad

oggi dismessi da riconvertire in scuole, individuare aree per la costruzione di asili, palestre, ecc.

Un'evoluzione verso un nuovo portale integrato potrà consentire inoltre di pianificare gli interventi di riqualificazione e monitorarne lo stato di avanzamento nonché alle scuole di poter rendicontare, secondo le regole europee, quanto effettuato. Sarà così possibile potenziare il Fascicolo dell'Immobilare consentendo al MI di avere a disposizione tutte le caratteristiche tecniche dell'edificio, ex ante ed ex post interventi riqualificativi, e indirizzare possibili nuovi interventi.

3.1.5 *CONTENZIOSO DIGITALE*

Il Ministero si trova a gestire ad oggi molteplici tipologie di contenzioso (contenzioso concorsi, carriera, ecc.) senza alcun supporto informativo. Attraverso la realizzazione di un nuovo sistema di Contenzioso Digitale sarà possibile superare le attuali problematiche tramite la messa a disposizione di nuove funzionalità per la gestione e archiviazione delle pratiche nonché per l'interscambio di atti e informazioni con gli Uffici Scolastici Regionali (USR) e con gli Uffici Scolastici Territoriali (UST).

Tale soluzione dovrà garantire un sistema di alerting per favorire l'Amministrazione nel rispetto delle scadenze giuridiche, un sistema di OCR per facilitare l'individuazione e la ricerca dei ricorsi, una piattaforma di reportistica che gli consentirà di elaborare report e statistiche in funzione delle richieste provenienti dagli uffici del Gabinetto del Ministero ed infine, un ambiente per la condivisione delle sentenze e dei pareri favorevoli da poter riutilizzare in cause aventi lo stesso oggetto.

3.1.6 *NUOVA PIATTAFORMA DI RECLUTAMENTO PERSONALE SCOLASTICO*

La nuova soluzione per la gestione del reclutamento del personale scolastico dovrà recepire quanto previsto dalle ultime evoluzioni in materia di procedure concorsuali (DL 73/2021 del 25 Maggio 2021), da quanto dettato dal PNRR nella Missione 4 nonché risolvere le attuali problematiche inerenti ad esempio la corretta interpretazione delle tabelle di valutazione, l'impossibilità delle scuole di verificare correttamente il match tra i requisiti necessari per poter insegnare una determinata materia con i rispettivi titoli di studio, ecc.

Per poter superare tali problematiche si ritiene necessaria una nuova piattaforma che contempli un nuovo sistema di inserimento delle domande di partecipazione che, a valle della risoluzione dell'interpretazione delle tabelle di valutazione, consenta agli aspiranti di inserire le informazioni esatte richieste dalla specifica tipologia di concorso (ad esempio i titoli di accesso delle lauree magistrali, delle lauree specialistiche, lauree del vecchio ordinamento e la necessità di possibili crediti specifici in settori scientifico-

disciplinari). In questo modo sarà agevolato il compito delle scuole di verificare che i certificati inseriti dagli aspiranti rispecchino i requisiti per insegnare la materia per cui ci si presenta.

3.1.7 CERTIFICAZIONE TITOLI, ATTESTATI E CONTRATTI

La certificazione di titoli e attestati ottenuti dagli studenti attraverso la tecnologia blockchain potrà consentire di garantire l'autenticità dei documenti e ridurre il consumo di carta nelle scuole. Attraverso tale soluzione si potranno superare le problematiche inerenti la falsificazione dei certificati cartacei (il rischio è più elevato per i certificati prodotti all'estero), le attività di verifica manuale dell'autenticità dei certificati e consentire la condivisione di certificati fra scuole, enti, ecc. Allo stesso modo tale tecnologia può essere integrata nella gestione delle procedure concorsuali (in fase di dichiarazione titoli) e supportare la gestione digitale di contratti di forniture, di lavoro, ecc. Il progetto necessiterà di uno studio sulle modalità di realizzazione e sugli impatti organizzativi generati, sulla base del quale verrà attivata la fase realizzativa.

3.1.8 COMPLETAMENTO NUOVO SISTEMA DI GESTIONE DEL PERSONALE AMMINISTRATIVO

L'iniziativa prevede il completamento delle funzionalità del nuovo sistema di gestione del personale amministrativo, basato sulla piattaforma Zucchetti Infinity, la migrazione dei dati pregressi dal vecchio sistema Oracle EBS, la messa a disposizione degli utenti centrali e periferici e tutte le necessarie iniziative di assistenza dedicata agli utenti e formazione nella prima fase di avvio della piattaforma.

3.1.9 NUOVA GESTIONE ASSENZE

Una nuova piattaforma fondata sull'integrazione fra pacchetti locali e SIDI, nonché su una più stretta cooperazione fra il MI e i sistemi informativi di altre PA potrà assicurare una semplificazione del lavoro delle segreterie scolastiche.

Ad oggi la gestione delle assenze coinvolge vari attori – docenti, scuole, MI e altre PA Centrali (MEF e INPS) – e comporta per le segreterie scolastiche doppi inserimenti di dati, rilavorazioni e attività extra sistema. Ad esempio, le assenze che comportano decurtazione economica vengono inserite sugli applicativi locali, inviate al MEF tramite applicativo ad hoc e al MI tramite SIDI; le assenze per sciopero vengono inserite dalle segreterie scolastiche sia su SIDI – Scioperi che sull'applicativo del MEF SciopNET; ecc. La piattaforma consentirà alle segreterie scolastiche di inviare una sola volta i dati; sarà il SIDI ad inviare al MEF e a INPS i dati in cooperazione applicativa o secondo altre

modalità. Allo stesso modo la nuova piattaforma potrà essere offerta alle segreterie e agli USR per la gestione e comunicazione delle assenze relative ai dirigenti scolastici.

3.1.10 GESTIONE DEI PROGETTI INNOVATIVI

Per quanto riguarda i progetti innovativi in corso si fa riferimento fra gli altri ai progetti inerenti: Sistema di gestione integrata del processo di riparto dei finanziamenti alle scuole, supporto al RTD, Data Privacy, CSIRT, ecc.

3.2 SERVIZIO DI SUPPORTO

I servizi professionali sono integrativi rispetto ai servizi più propriamente tecnologici e supportano le fasi di disegno e avvio dei progetti, di monitoraggio e controllo, di completamento delle soluzioni realizzate.

Tali servizi comprendono:

- il ciclo di generazione delle progettualità, delle nuove soluzioni e di innovazione con proattiva proposizione di proposte operative che integrano temi di processo, applicativi e di change management, oltre che gestionali;
- l'organizzazione e la pianificazione dei gruppi di lavoro integrati con l'Amministrazione per la definizione delle esigenze, la prioritizzazione, l'avvio verso il ciclo di realizzazione;
- il monitoraggio e controllo del ciclo realizzativo integrando nei piani tutte le componenti interne ed esterne che possono essere coinvolte, attori istituzionali, altri fornitori, altri soggetti privati;
- il supporto specialistico su tematiche istituzionali, di comunicazione, di innovazione ed evoluzione dei servizi dell'Amministrazione in coerenza con l'evoluzione della normativa primaria e secondaria e con particolare attenzione ai temi che hanno impatti su dati e servizi digitali dell'Amministrazione stessa;
- il supporto all'Amministrazione nella definizione delle linee guida di evoluzione del SID, dei servizi e del modello operativo adottato per progettare ed erogare i servizi stessi;
- governance degli approvvigionamenti – comprende le attività necessarie per l'acquisizione, attraverso il ricorso al mercato, di beni e servizi a rimborso tesi al soddisfacimento dei bisogni dell'Amministrazione relativi allo sviluppo, alla evoluzione ed alla conduzione del Sistema Informativo.

3.3 SERVIZI DI GOVERNANCE IT (GOVIT)

L'attività di Governance consiste essenzialmente nel coordinamento complessivo ed integrato delle varie componenti del ciclo di vita dei servizi del SIDI volto ad assicurare gli obiettivi di qualità, efficienza ed efficacia nel loro complesso. Parte integrante di questo processo è la componente di pianificazione delle attività del MI. SOGEI infatti dovrà supportare l'Amministrazione, ed eventualmente predisporre, le attività di pianificazione generale, sulla base delle esigenze espresse dalle strutture organizzative del MI, controllare l'avanzamento complessivo dell'esecuzione, sintetizzare gli avanzamenti e/o le rimodulazioni delle singole attività e/o dei singoli progetti, evidenziandone le interrelazioni complessive.

3.4 SERVIZI DI BASE - GESTIONE, CONDUZIONE E MANUTENZIONE

Attraverso l'erogazione dei servizi di base definiti nell'allegato A Sogei garantirà le attività di manutenzione e conduzione dei servizi di business e dei sistemi nonché l'assistenza agli utenti dei medesimi servizi. I principali ambiti di riferimento sono quelli attualmente definiti GOSA, GOAD, posta elettronica.

3.4.1 GOSA – GESTIONE OPERATIVA SERVER APPLICATIVI

Sogei, grazie all'esperienza maturata su contesti di analoga complessità, assicurerà il corretto funzionamento dei server applicativi e dell'ambiente di produzione per garantire la disponibilità delle applicazioni e l'integrità dei dati nel rispetto dei livelli di servizio e delle politiche di sicurezza (logica e fisica) concordati con l'Amministrazione.

Attraverso tale servizio Sogei si assicurerà di tutte le attività relative alla conduzione e alla manutenzione degli ambienti di sviluppo, test e produzione delle applicazioni in esercizio, garantendo le attività di: Disaster Recovery e Business Continuity; Backup and Restore dei salvataggi dati e applicazioni, assicurando il ripristino condizioni operative (applicazioni e dati) successivamente al verificarsi di un problema; Gestione ambienti di rete; ecc.

3.4.2 GOAD – GESTIONE OPERATIVA AMBIENTE DISTRIBUITO

Sogei assicurerà il corretto funzionamento dell'ambiente distribuito per garantire la disponibilità delle applicazioni aziendali e di produttività individuale e l'integrità dei dati nel rispetto delle politiche di sicurezza (logica e fisica) concordate con l'Amministrazione. Attraverso tale servizio assicurerà le attività di IMAC (installazioni, movimentazioni, aggiunte e cambiamenti di asset in gestione come postazioni client,

server, periferiche, apparati di rete, di sicurezza, di continuità etc.); manutenzione hardware; assistenza software; distribuzione software; backup, restore e disaster recovery; dismissione apparati.

3.4.3 GESTIONE POSTA ELETTRONICA

Il servizio consente di assicurare il corretto accesso al servizio in modo semplice e rapido ed, inoltre, di garantire le adeguate misure di sicurezza al fine di evitare usi impropri di tale servizio. Sogei si occuperà di: gestire correttamente il servizio di posta elettronica; effettuare servizio di assistenza agli utenti; effettuare la manutenzione dell'infrastruttura; backup e restore dei dati; gestione della sicurezza.

3.5 SERVIZI DI BASE - PIATTAFORME

Rientrano in questa tipologia le piattaforme di cui all'allegato A. i principali ambiti di interesse sono Protocollo informatico, Elearning e Servizi di gestione delle identità (IAM).

3.5.1 PROTOCOLLO INFORMATICO

Il sistema gestisce tutti i processi di protocollazione dell'Amministrazione centrale e territoriale (USP e USR). Consente l'automazione dell'intero ciclo di vita del documento sia in entrata che in uscita, a partire dall'assegnazione del numero di protocollo e delle informazioni identificative minime sino alla classificazione e all'assegnazione alle unità operative o ai soggetti responsabili e alla successiva fascicolazione. È integrato con:

- l'applicazione SIDI che gestisce i contratti di supplenza dematerializzati. L'integrazione avviene attraverso la PEC e appositi web-services esposti dal sistema di protocollo, che vengono chiamati per la ricerca dei contratti protocollati;
- l'applicazione SIDI che gestisce i Fondi. L'integrazione avviene attraverso un apposito web-service esposto dal sistema di protocollo, che viene chiamato per eseguire la protocollazione di alcuni documenti che vengono ricevuti dalla scuola (protocollo in entrata) o che l'ufficio invia (protocollo in uscita) tramite posta o rende disponibile tramite funzioni alla scuola.

3.5.2 PIATTAFORMA E-LEARNING

La piattaforma è finalizzata alla gestione delle attività formative rivolte al personale dell'Amministrazione centrale e del Sistema Scuola. Consente ai discenti di consultare i corsi disponibili, iscriversi ai corsi e accedere a molteplici materiali didattici: WBT, Glossari, Documenti di approfondimento, Slide, Guide operative, Manuali Utente, ecc. Il sistema consente a ciascun utente di visualizzare, attraverso il fascicolo formativo, le singole iniziative formative a cui ha partecipato, lo stato di completamento, i moduli fruiti ed eseguire il download dell'attestato di partecipazione.

3.5.3 SERVIZI DI GESTIONE DELLE IDENTITÀ (IAM)

Sogei si occuperà di gestire l'attuale sistema di Identity & Access Management attraverso il quale il Ministero controlla gli accessi logici in un unico punto di ingresso al Sistema Informativo del Ministero.

Tale sistema consente di: autenticare l'identità dell'utente basata sulle sue credenziali; autorizzare l'accesso a specifiche risorse da parte dell'utente basandosi sui diritti, controllare e verificare gli accessi alle risorse protette ed infine effettuare il sessioning dell'identità.

3.6 IMPEGNO ECONOMICO DI MASSIMA**3.6.1 SERVIZI PROFESSIONALI E ACCESSORI****Anno 2023**

Descrizione Servizio	Ambito	Dettaglio Attività	Tariffa corrispettivo	Quantità massima	Modalità Remunerazione	Importo senza iva	Importo con IVA
SERVIZI PROFESSIONALI E ACCESSORI	Supporto alla Governance IT	Servizio Coordinamento	800	46	A consumo	€ 36.800,00	€ 44.896,00
SERVIZI PROFESSIONALI E ACCESSORI	Supporto alla Governance IT	Servizio Specialistico	502	250	A consumo	€ 125.500,00	€ 153.110,00
SERVIZI PROFESSIONALI E ACCESSORI	Supporto innovazione	Servizio Specialistico	502	2.205	A consumo/A corpo	€ 1.106.910,00	€ 1.350.430,20
Totale						€ 1.269.210,00	€ 1.548.436,20

Anno 2024

Descrizione Servizio	Ambito	Dettaglio Attività	Tariffa corrispettivo	Quantità massima	Modalità Remunerazione	Importo senza iva	Importo con IVA
SERVIZI PROFESSIONALI E ACCESSORI	Supporto alla Governance IT	Servizio Coordinamento	800	46	A consumo	€ 36.800,00	€ 44.896,00
SERVIZI PROFESSIONALI E ACCESSORI	Supporto alla Governance IT	Servizio Specialistico	502	250	A consumo	€ 125.500,00	€ 153.110,00
SERVIZI PROFESSIONALI E ACCESSORI	Supporto innovazione	Servizio Specialistico	502	2.205	A consumo/A corpo	€ 1.106.910,00	€ 1.350.430,20
Totale						€ 1.269.210,00	€ 1.548.436,20

3.6.2 PROGETTAZIONE E SVILUPPO SERVIZI ICT**Anno 2023**

Descrizione Servizio	Ambito	Dettaglio Attività	Tariffa corrispettivo	Quantità massima	Modalità Remunerazione	Importo senza iva	Importo con IVA
PROGETTAZIONE E SVILUPPO SERVIZI ICT	Sviluppo e Manutenzione Evolutiva del Software	Unità di sviluppo (PF)	197,42	25.000	A corpo rispetto alla singola applicazione sviluppata	€ 4.935.500,00	€ 6.021.310,00
PROGETTAZIONE E SVILUPPO SERVIZI ICT	Sviluppo e Manutenzione Evolutiva del Software	Unità non Funzionali (GG)	432	1700		€ 734.400,00	€ 895.968,00
Totale						€ 5.669.900,00	€ 6.917.278,00

Anno 2024

Descrizione Servizio	Ambito	Dettaglio Attività	Tariffa corrispettivo	Quantità massima	Modalità Remunerazione	Importo senza iva	Importo con IVA
PROGETTAZIONE E SVILUPPO SERVIZI ICT	Sviluppo e Manutenzione Evolutiva del Software	Unità di sviluppo (PF)	197,42	25.000	A corpo rispetto alla singola applicazione sviluppata	€ 4.935.500,00	€ 6.021.310,00
PROGETTAZIONE E SVILUPPO SERVIZI ICT	Sviluppo e Manutenzione Evolutiva del Software	Unità non Funzionali (GG)	432	1700		€ 734.400,00	€ 895.968,00
Totale						€ 5.669.900,00	€ 6.917.278,00

3.6.3 GESTIONE E CONDUZIONE SERVIZI ICT**Anno 2023**

Descrizione Servizio	Ambito	Dettaglio Attività	Tariffa corrispettivo	Quantità massima	Modalità Remunerazione	Importo senza iva	Importo con IVA
GESTIONE E CONDUZIONE SERVIZI ICT	Manutenzione Servizi ICT	Manutenzione a Giorni Persona	341	10.855	A consumo/ A corpo	€ 3.701.555,00	€ 4.515.897,10
Totale						€ 3.701.555,00	€ 4.515.897,10

Anno 2024

Descrizione Servizio	Ambito	Dettaglio Attività	Tariffa corrispettivo	Quantità massima	Modalità Remunerazione	Importo senza iva	Importo con IVA
GESTIONE E CONDUZIONE SERVIZI ICT	Manutenzione Servizi ICT	Manutenzione a Giorni Persona	341	8.211	A consumo/ A corpo	€ 2.799.951,00	€ 3.415.940,22
Totale						€ 2.799.951,00	€ 3.415.940,22

3.6.4 GESTIONE PROGETTI INNOVATIVI**Anno 2023**

Descrizione Servizio	Ambito	Dettaglio Attività	Tariffa corrispettivo	Quantità massima	Modalità Remunerazione	Importo senza iva	Importo con IVA
SERVIZI PROFESSIONALI E ACCESSORI	Supporto alla Innovazione	Servizio Coordinamento	800	6000	A consumo/ A corpo	€ 4.800.000,00	€ 5.856.000,00
SERVIZI PROFESSIONALI E ACCESSORI	Supporto alla Innovazione	Servizio Specialistico	502	30.000	A consumo/ A corpo	€ 15.060.000,00	€ 18.373.200,00
Totale						€ 19.860.000,00	€ 24.229.200,00

Anno 2024

Descrizione Servizio	Ambito	Dettaglio Attività	Tariffa corrispettivo	Quantità massima	Modalità Remunerazione	Importo senza iva	Importo con IVA
SERVIZI PROFESSIONALI E ACCESSORI	Supporto alla Innovazione	Servizio Coordinamento	800	6000	A consumo/ A corpo	€ 4.800.000,00	€ 5.856.000,00
SERVIZI PROFESSIONALI E ACCESSORI	Supporto alla Innovazione	Servizio Specialistico	502	30.000	A consumo/ A corpo	€ 15.060.000,00	€ 18.373.200,00
Totale						€ 19.860.000,00	€ 24.229.200,00

3.6.5 SERVIZI DI GOVERNANCE IT (GOVIT)**Anno 2023**

Descrizione servizio	Ambito	Dettaglio attività	Tariffa corrispettivi	Quantità massima	Modalità remunerazione	Importo senza IVA	Importo con IVA
SERVIZI PROFESSIONALI ACCESSORI	Supporto alla governance IT	Servizio coordinamento	800	1700	A consumo/A corpo	€ 1.360.000,00	€ 1.659.200,00
SERVIZI PROFESSIONALI ACCESSORI	Supporto alla governance IT	Servizio specialistico	502	9000	A consumo/A corpo	€ 4.518.000,00	€ 5.511.960,00
Totale						€ 5.878.000,00	€ 7.171.160,00

Anno 2024

Descrizione servizio	Ambito	Dettaglio attività	Tariffa corrispettivi	Quantità massima	Modalità remunerazione	Importo senza iva	Importo con IVA
SERVIZI PROFESSIONALI ACCESSORI	Supporto alla governance IT	Servizio coordinamento	800	1700	A consumo/A corpo	€ 1.360.000,00	€ 1.659.200,00
SERVIZI PROFESSIONALI ACCESSORI	Supporto alla governance IT	Servizio specialistico	502	9000	A consumo/A corpo	€ 4.518.000,00	€ 5.511.960,00
Totale						€ 5.878.000,00	€ 7.171.160,00

3.6.6 HUB SCUOLA**Anno 2023**

Descrizione Servizio	Ambito	Dettaglio Attività	Tariffa corrispettivo	Quantità massima	Modalità Remunerazione	Importo senza iva	Importo con IVA
PROGETTAZIONE E SVILUPPO SERVIZI ICT	Sviluppo e Manutenzione Evolutiva del Software	Unità di sviluppo (PF)	197,42	5.000	A corpo rispetto alla singola applicazione sviluppata	€ 987.100,00	€ 1.204.262,00
PROGETTAZIONE E SVILUPPO SERVIZI ICT	Sviluppo e Manutenzione Evolutiva del Software	Unità non Funzionali (GG)	432	500		€ 216.000,00	€ 263.520,00
Totale						€ 1.203.100,00	€ 1.467.782,00

Descrizione Servizio	Ambito	Dettaglio Attività	Tariffa corrispettivo	Quantità massima	Modalità Remunerazione	Importo senza iva	Importo con IVA
SERVIZI PROFESSIONALI E ACCESSORI	Supporto innovazione	Servizio Specialistico	502	649	A consumo/A corpo	€ 325.798,00	€ 397.473,56
Totale						€ 325.798,00	€ 397.473,56

Descrizione Servizio	Ambito	Dettaglio Attività	Tariffa corrispettivo	Quantità massima	Modalità Remunerazione	Importo senza iva	Importo con IVA
GESTIONE E CONDUZIONE SERVIZI ICT	Manutenzione Servizi ICT	Manutenzione a Giorni Persona	341	2.930	A consumo	€ 999.130,00	€ 1.218.938,60
Totale						€ 999.130,00	€ 1.218.938,60

Anno 2024

Descrizione Servizio	Ambito	Dettaglio Attività	Tariffa corrispettivo	Quantità massima	Modalità Remunerazione	Importo senza iva	Importo con IVA
PROGETTAZIONE E SVILUPPO SERVIZI ICT	Sviluppo e Manutenzione Evolutiva del Software	Unità di sviluppo (PF)	197,42	5.000	A corpo rispetto alla singola applicazione sviluppata	€ 987.100,00	€ 1.204.262,00
PROGETTAZIONE E SVILUPPO SERVIZI ICT	Sviluppo e Manutenzione Evolutiva del Software	Unità non Funzionali (GG)	432	500		€ 216.000,00	€ 263.520,00
Totale						€ 1.203.100,00	€ 1.467.782,00

Descrizione Servizio	Ambito	Dettaglio Attività	Tariffa corrispettivo	Quantità massima	Modalità Remunerazione	Importo senza iva	Importo con IVA
SERVIZI PROFESSIONALI E ACCESSORI	Supporto innovazione	Servizio Specialistico	502	649	A consumo/A corpo	€ 325.798,00	€ 397.473,56
Totale						€ 325.798,00	€ 397.473,56

Descrizione Servizio	Ambito	Dettaglio Attività	Tariffa corrispettivo	Quantità massima	Modalità Remunerazione	Importo senza iva	Importo con IVA
GESTIONE E CONDUZIONE SERVIZI ICT	Manutenzione Servizi ICT	Manutenzione a Giorni Persona	341	2.930	A consumo	€ 999.130,00	€ 1.218.938,60
Totale						€ 999.130,00	€ 1.218.938,60

3.6.7 SERVIZI DI BASE DI GESTIONE, CONDUZIONE E MANUTENZIONE**Anno 2023**

Descrizione Servizio	Ambito	Tariffa corrispettivo	Quantità massima	Modalità Remunerazione	Importo senza iva	Importo con iva
BENI E SERVIZI	Trattamento Dati			Beni e Servizi a Rimborso	€ 1.000.000,00	€ 1.220.000,00
	GOSA – Gestione Operativa Server Applicativi			Beni e Servizi a Rimborso	€ 4.480.630,94	€ 5.466.369,75
	GOAD – Gestione Operativa ambiente distribuito			Beni e Servizi a Rimborso	€ 5.800.000,00	€ 7.076.000,00
	Gestione Posta Elettronica			Beni e Servizi a Rimborso	€ 145.409,50	€ 177.399,59
	Servizi di supporto e conduzione			Beni e Servizi a Rimborso	€ 1.731.722,00	€ 2.112.700,84
	progetti di innovazione			Beni e Servizi a Rimborso	€ 2.600.000	€ 3.172.000,00
	HubScuola infrastruttura			Beni e Servizi a Rimborso	€ 1.500.000	€ 1.830.000
Totale					€ 17.257.762,44	€ 21.054.470,18

Anno 2024

Descrizione Servizio	Ambito	Tariffa corrispettivo	Quantità massima	Modalità Remunerazione	Importo senza iva	Importo con iva
BENI E SERVIZI	Trattamento Dati			Beni e Servizi a Rimborso	€ 1.000.000,00	€ 1.220.000,00
	GOSA – Gestione Operativa Server Applicativi			Beni e Servizi a Rimborso	€ 4.480.630,94	€ 5.466.369,75
	GOAD – Gestione Operativa ambiente distribuito			Beni e Servizi a Rimborso	€ 5.800.000,00	€ 7.076.000,00
	Gestione Posta Elettronica			Beni e Servizi a Rimborso	€ 145.409,50	€ 177.399,59
	Servizi di supporto e conduzione			Beni e Servizi a Rimborso	€ 1.731.722,00	€ 2.112.700,84
	progetti di innovazione			Beni e Servizi a Rimborso	€ 2.600.000	€ 3.172.000,00
	HubScuola infrastruttura			Beni e Servizi a Rimborso	€ 1.500.000	€ 1.830.000
Totale					€ 17.257.762,44	€ 21.054.470,18

3.6.8 SERVIZI DI BASE DIVERSI DA QUELLI DI CONDUZIONE**Anno 2023**

Descrizione e Servizio	Ambito	Tariffa corrispettivo	Quantità massima	Modalità Remunerazione	Importo senza iva	Importo con iva
BENI E SERVIZI	Formazione e addestramento			Beni e Servizi a Rimborso	€ 497.844,00	€ 607.369,68
	Service Desk			Beni e Servizi a Rimborso	€ 2.600.000,00	€ 3.172.000,00
Totale					€ 3.097.844,00	€ 3.779.369,68

Anno 2024

Descrizione e Servizio	Ambito	Tariffa corrispettivo	Quantità massima	Modalità Remunerazione	Importo senza iva	Importo con iva
BENI E SERVIZI	Formazione e addestramento			Beni e Servizi a Rimborso	€ 497.844,00	€ 607.369,68
	Service Desk			Beni e Servizi a Rimborso	€ 2.600.000,00	€ 3.172.000,00
Totale					€ 3.097.844,00	€ 3.779.369,68

3.6.9 SERVIZIO SITO / PORTALE WEB E COMPONENTI ACCESSORI**Anno 2023**

Descrizione e Servizio	Ambito	Tariffa corrispettivo	Quantità massima	Modalità Remunerazione	Importo senza iva	Importo con iva
BENI E SERVIZI	Gestione Siti Internet/Intranet (Amministrazione centrale)			Beni e Servizi a Rimborso	€ 552.000	€ 673.440,00
	Gestione Siti Internet/Intranet (Amministrazione periferica)			Beni e Servizi a Rimborso	€ 180.000	€ 219.600,00
Totale					€ 732.000,00	€ 893.040,00

Anno 2024

Descrizione e Servizio	Ambito	Tariffa corrispettivo	Quantità massima	Modalità Remunerazione	Importo senza iva	Importo con iva
BENI E SERVIZI	Gestione Siti Internet/Intranet (Amministrazione centrale)			Beni e Servizi a Rimborso	€ 552.000	€ 673.440,00
	Gestione Siti Internet/Intranet (Amministrazione periferica)			Beni e Servizi a Rimborso	€ 180.000	€ 219.600,00
Totale					€ 732.000,00	€ 893.040,00

Altri Beni e Servizi Anno 2023

Descrizione e Servizio	Ambito	Tariffa corrispettivo	Quantità massima	Modalità Remunerazione	Importo senza iva	Importo con iva
BENI E SERVIZI	B&S			Beni e Servizi a Rimborso	700.000 €	€ 854.000,00
Totale					€ 700.000,00	€ 854.000,00

Anno 2024

Descrizione Servizio	Ambito	Tariffa corrispettivo	Quantità massima	Modalità Remunerazione	Importo senza iva	Importo con iva
BENI E SERVIZI	B&S			Beni e Servizi a Rimborso	700.000 €	€ 854.000,00
Totale					€ 700.000,00	€ 854.000,00

Gli importi di massima sopra riportati, saranno dettagliati nel Piano annuale.

4. PROGETTI FINANZIATI CON FONDI PNRR

Si riportano di seguito una serie di progetti che l'Amministrazione intende attivare, a valere sui fondi del progetto nazionale di ripresa e resilienza.

4.1 ADOZIONE SPID E CIE PER LE ISTITUZIONI SCOLASTICHE

L'iniziativa in oggetto è finalizzata a supportare l'integrazione di SPID e CIE nell'ambito dei servizi digitali erogati agli utenti, in primis alunni e famiglie, dalle istituzioni scolastiche italiane.

Tale iniziativa rappresenta un significativo step nel percorso di trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione e del settore Istruzione.

Le piattaforme di Identità Nazionale SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) e CIE (Carta d'Identità Elettronica) sono, infatti, al centro della Strategia Digitale Nazionale: aiutano i cittadini a gestire la propria identità digitale per l'accesso ai servizi online e supportano le PPAA a gestire l'accesso ai propri servizi digitali online in modo sicuro, accessibile ed economicamente vantaggioso. Entrambe le piattaforme sono conformi al regolamento eIDAS e notificate all'UE.

In tale ottica, si intende lavorare su una proposta di evoluzione del sistema eID-Gateway, messo a disposizione dal Ministero dell'Istruzione alle istituzioni scolastiche ed ai loro fornitori di servizi per l'accesso semplificato ai sistemi SPID e CIE. Tale soluzione permetterà di implementare l'utilizzo delle nuove linee guida verso gli Identity Provider SPID e collaborare con AGID per l'adesione del sistema del Ministero dell'Istruzione come "Aggregatore full di servizi pubblici" basato sul protocollo OpenID Connect.

L'evoluzione dell'eID-Gateway andrà ad implementare il nuovo protocollo di comunicazione con gli Identity Provider SPID, affiancandolo all'attuale SAML. Per garantire un passaggio graduale al nuovo flusso di autenticazione, il sistema permetterà di configurare, per ogni singolo IdP, se utilizzare SAML o OIDC.

Il sistema inoltre dovrà gestire anche il caricamento dei "OpenID Provider (OP) Metadata" e la produzione dei "Relying Party Metadata" per il sistema Aggregatore del MI e per tutte le scuole aggregate che, in forma diretta o indirettamente tramite i fornitori di pacchetti locali, utilizzeranno il sistema.

Nell'ottica di garantire un passaggio graduale ai nuovi protocolli verrà comunque implementata la gestione dei metadati degli enti aggregati anche secondo quanto previsto dall'attuale schema di adesione, che prevede l'utilizzo del protocollo SAML.

Il progetto prevede inoltre una importante attività di change management ed accompagnamento alle istituzioni scolastiche per fare in modo che tutte possano aderire all'iniziativa e sia possibile conseguire i seguenti target previsti dal progetto:

- 24% di Scuole che erogano i propri servizi digitali con accesso tramite SPID/CIE entro il 31 marzo 2022 (tramite la certificazione di tutte le Scuole già integrate a SPID e CIE certificate nei rispettivi registry di AGID e IPZS);
- 40% di Scuole che erogano i propri servizi digitali con accesso tramite SPID/CIE entro il 31 dicembre 2022 (recupero del divario di Scuole integrate a SPID, ma non a CIE);
- 85% di Scuole che erogano i propri servizi digitali con accesso tramite SPID/CIE entro il 31 dicembre 2023;
- 95% di Scuole che erogano i propri servizi digitali con accesso tramite SPID/CIE, di cui almeno un servizio digitale con accesso tramite SPID minori¹, entro il 31 giugno 2024.

Di seguito si riportano i costi previsti per il triennio di convenzione:

Servizio	Primo anno IVA Esclusa	Primo anno IVA Inclusa	Secondo anno IVA Esclusa	Secondo anno IVA Inclusa	Terzo anno IVA Esclusa	Terzo anno IVA Inclusa
Progettazione, analisi e definizione dei requisiti della soluzione tecnica	3.000.000,00 €	3.660.000,00 €	8.000.000,00 €	9.760.000,00 €		
Sviluppo e manutenzione evolutiva del software	2.000.000,00 €	2.440.000,00 €	12.000.000,00 €	14.640.000,00 €		
Implementazione processi e servizi	1.000.000,00 €	1.220.000,00 €	2.500.000,00 €	3.050.000,00 €	1.500.000,00 €	1.830.000,00 €
Totale	6.000.000,00 €	7.320.000,00 €	22.500.000,00 €	27.450.000,00 €	1.500.000,00 €	1.830.000,00 €

¹ L'obiettivo di erogare almeno uno dei propri servizi digitali con accesso tramite SPID minori è stato stabilito supponendo l'adozione delle linee guida SPID Minori da parte degli Identity Provider entro giugno 2023.

4.2 ADOZIONE PAGOPA E APP IO PER LE ISTITUZIONI SCOLASTICHE

Il progetto ha per obiettivo la diffusione e l'adozione delle piattaforme PagoPA ed APP IO da parte delle Istituzioni Scolastiche. In particolare, le azioni operative previste hanno la finalità di:

- a) portare a completamento il processo di migrazione dei propri servizi di incasso verso la piattaforma pagoPA;
- b) rendere fruibili ai cittadini i propri servizi digitali tramite l'app IO.

I target previsti dall'iniziativa sono i seguenti:

PagoPA

- 60% di Scuole (rispetto al target delle 8.405 Scuole) attive su pagoPA entro il 31/12/2022 con almeno 15 servizi incassabili con modalità di pagamento digitale;
- 65% di Scuole (rispetto al target delle 8.405 Scuole) attive su pagoPA entro il 31/12/2023 con almeno 15 servizi incassabili con modalità di pagamento digitale;
- 72% di Scuole (rispetto al target delle 8.405 Scuole) attive su pagoPA entro il 31/12/2024 con almeno 15 servizi incassabili con modalità di pagamento digitale;
- 77% di Scuole (rispetto al target delle 8.405 Scuole) attive su pagoPA entro il 31/12/2025 con almeno 15 servizi incassabili con modalità di pagamento digitale;
- 80% di Scuole (rispetto al target delle 8.405 Scuole) attive su pagoPA entro il 30/06/2026 con almeno 15 servizi incassabili con modalità di pagamento digitale.

App IO

- 30% di Scuole (rispetto al target delle 8.405 Scuole) onboard con almeno 15 servizi digitali notificabili su app IO direttamente dalle Scuole, entro il 31/12/2022;
- 50% di Scuole (rispetto al target delle 8.405 Scuole) onboard con almeno 15 servizi digitali notificabili su app IO direttamente dalle Scuole, entro il 31/12/2023;
- 65% di Scuole (rispetto al target delle 8.405 Scuole) onboard con almeno 15 servizi digitali notificabili su app IO direttamente dalle Scuole, entro il 31/12/2024;
- 77% di Scuole (rispetto al target delle 8.405 Scuole) onboard con almeno 15 servizi digitali notificabili su app IO direttamente dalle Scuole, entro il 31/12/2025;
- 80% di Scuole (rispetto al target delle 8.405 Scuole) onboard con almeno 15 servizi digitali notificabili su app IO direttamente dalle Scuole, entro il 30/06/2026.

Per quanto concerne i servizi, il riferimento è la tassonomia pubblicata da PagoPA nel mese di Settembre 2020 in consultazione pubblica fino al 28 Febbraio 2021, data di effettivo recepimento all'interno delle SANP (Specifiche Attuative del Nodo dei Pagamenti) e consecutiva obbligatorietà per tutte le operazioni che transitano per la piattaforma pagoPA. Il progetto prevede azioni specifiche di miglioramento della piattaforma Pago In Rete, messa a disposizione gratuitamente dal ministero alle scuole, azioni di change management e reingegnerizzazione dei processi mirate al coinvolgimento delle scuole non ancora attive sulle due piattaforme, nonché all'ampliamento dei servizi esposti dalle stesse, in particolare per quanto riguarda l'App IO.

Di seguito si riportano i costi previsti nel triennio della convenzione:

Attività	Primo Anno IVA Esclusa	Primo Anno IVA Inclusa	Secondo anno IVA Esclusa	Secondo anno IVA Inclusa	Terzo anno IVA Esclusa	Terzo anno IVA Inclusa
Progettazione	1.575.000 €	1.921.500 €	3.150.000 €	3.843.000 €	1.350.000 €	1.647.000 €
Sviluppo	1.350.000 €	1.647.000 €	3.675.000 €	4.483.500 €	2.700.000 €	3.294.000 €
Implementazione processi e servizi	1.575.000 €	1.921.500 €	3.675.000 €	4.483.500 €	4.950.000 €	6.039.000 €
TOTALE	4.500.000 €	5.490.000 €	10.500.000 €	12.810.000 €	9.000.000 €	10.980.000 €

4.3 SINGLE DIGITAL GATEWAY – SDG (REGOLAMENTO UE 2018/1724)

In questo progetto si declinano, per le competenze in carico al Ministero dell'Istruzione, gli obiettivi del regolamento europeo, che consistono nel consentire agli utenti transfrontalieri di:

- accedere facilmente alle informazioni;
- utilizzare procedure efficienti e interamente in linea (basate sul principio «once only»);
- accedere a servizi di assistenza e di risoluzione di problemi a livello europeo o nazionale.

Il progetto SDG contribuisce alla realizzazione di quanto prescritto dal Regolamento, ossia la digitalizzazione da parte degli Stati Membri di 21 procedure di particolare rilevanza per cittadini e imprese comunitarie, entro dicembre 2023.

Nell'ambito delle procedure "Studi" rientrano 3 delle 21 procedure previste. Queste procedure si riferiscono all'istruzione terziaria, offerta da enti pubblici, che comprende corsi di studi appartenenti ai livelli da 5 a 8 della classificazione internazionale standard dell'istruzione ISCED 2011 (International Standard Classification of Education).

Le procedure da implementare entro il 12/2023 (scadenza imposta dal Regolamento) sono le seguenti:

o Domanda di finanziamento degli studi per l'istruzione terziaria, come borse di studio e prestiti per studenti offerti da un organismo o ente pubblico;

o Presentazione di una domanda iniziale di ammissione presso un istituto pubblico di istruzione terziaria;

o Richiesta di riconoscimento accademico di diplomi, certificati o altri attestati relativi a studi o corsi.

É di competenza del Ministero dell'Istruzione lo sviluppo delle suddette procedure per il settore degli istituti tecnici superiori (ITS) per le seguenti componenti:

- Domanda di ammissione;
- Domanda di finanziamento;
- Domanda di riconoscimento titoli.

Di seguito si riportano i costi previsti nel triennio della convenzione:

Attività	Primo anno IVA Esclusa	Primo anno IVA Inclusa	Secondo anno IVA Esclusa	Secondo anno IVA Inclusa
Progettazione	200.000,00 €	244.000,00 €	100.000,00 €	122.000,00 €
Sviluppo	250.000,00 €	305.000,00 €	200.000,00 €	244.000,00 €
Implementazione processi e servizi	350.000,00 €	427.000,00 €	400.000,00 €	488.000,00 €
TOTALE	800.000,00 €	976.000,00 €	700.000,00 €	854.000,00 €

4.4 ANAGRAFE NAZIONALE DELL'ISTRUZIONE (ANIST)

L'anagrafe nazionale dell'istruzione (ANIST) è prevista dall'art. Art. 62-quater del DLgvo 7 Marzo 2005, n. 82, recante Codice dell'amministrazione digitale (CSD), come modificato dal DL 77/2021, che ne prevede l'istituzione a cura del Ministero dell'istruzione.

L'ANIST intende offrire una visione integrata del mondo dell'istruzione, offrendo dati puntuali, affidabili e aggiornati all'intero sistema pubblico e privato, ponendo le basi per un miglioramento dei servizi erogati e delle procedure amministrative.

L'ANIST mira a superare la frammentazione informativa attuale, integrandosi con le varie anagrafi degli studenti, dei docenti, del personale amministrativo e dell'edilizia scolastica, che a vario titolo esistono, in modo non sempre coordinato, a livello centrale, regionale, provinciale e locale.

Ponendosi come riferimento per il mondo dell'istruzione, ANIST assicurerà alle regioni, ai comuni e alle istituzioni scolastiche la disponibilità dei dati e degli strumenti per lo svolgimento delle funzioni di propria competenza, garantendo il pieno accesso ai dati in essa contenuti.

Il ministero dell'istruzione disporrà di cruscotto avanzato con visibilità di ogni singola istituzione scolastica (ad esempio, a livello di edificio, aula, studenti per aula, tipi di servizi erogati).

Ogni cittadino potrà accedere ad ANIST per consultare i propri titoli di studio e (ove necessario) acquisire le relative certificazioni.

Grazie all'integrazione con le principali anagrafi e basi dati a valenza nazionale, l'ANIST renderà disponibili i dati necessari per automatizzare completamente le procedure di iscrizione online alle istituzioni scolastiche di ogni ordine e grado (c.d. "iscrizione in un click"). È previsto che, a fronte dell'iscrizione in modalità on-line, nessuna altra documentazione in formato cartaceo sia dovuta dalle famiglie alle scuole.

L'ANIST dovrà inoltre consentire, mediante l'adesione alla Piattaforma digitale nazionale dati (PDND), di cui all'articolo 50-ter del CAD, il pieno utilizzo delle informazioni ai soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, del CAD, nonché ai privati, nel rispetto della normativa vigente.

ANIST dovrà proteggere le informazioni sensibili ed i dati particolari, con misure di cifratura che rispettino però i livelli di servizio previsti dall'infrastruttura.

Di seguito si riportano i costi previsti nel triennio della convenzione:

Primo anno

Linea di Servizio	Descrizione Servizio	Dettaglio attività	Descrizione Rilascio/Obiettivo	Corrispettivo	Volumi	Prezzo unitario	Importo senza IVA	Importo con IVA
Professional - Governance e supporto	Coordinamento progetto	Partecipazione riunioni, Tavoli tecnici	Servizio di coordinamento	GP	50	€ 800,00	40.000,00 €	48.800,00 €
		Analisi Contesto, Definizione Politiche	Servizio specialistico	GP	400	€ 502,00	200.800,00 €	244.976,00 €
		Analisi e procedure operative	Servizio operativo	GP	200	€ 362,00	72.400,00 €	88.328,00 €
		Gestione e monitoraggio contratto	Servizio di coordinamento	GP	25	€ 800,00	20.000,00 €	24.400,00 €
	Supporto Innovazione	Progettazione, Implementazione e Documentazione	Servizio specialistico	GP	421	€ 502,00	211.342,00 €	257.837,24 €
Progettazione e sviluppo servizi ICT - Sviluppo ed evoluzione	Sviluppo e realizzazione evolutiva del software ad hoc	Sviluppo e realizzazione evolutiva del software ad hoc	Unità non funzionali (gg)	€/gg	325	€ 432,00	140.400,00 €	171.288,00 €
			Unità di sviluppo	€/FP	3000	€ 197,42	592.260,00 €	722.557,20 €
Gestione e conduzione infrastruttura ambiente di collaudo	Server	Server - immagini	Conduzione tecnico sistemistica ed operativa dei componenti Server	€ per immagine/mese	8	€ 558,32	53.598,72 €	65.390,44 €
		Server -vCPU		€ per vCPU/mese	4	€ 98,68	4.736,64 €	5.778,70 €
		Server-Vram		€ per vRAM/mese	12	€ 15,86	2.283,84 €	2.786,28 €
	Appliance	GBT allocati	Conduzione tecnico operativa e sistemistica del componente Appliance T con funzionalità di gestione delle basi dati transazionali	€ per GBT allocato/mese	20	€ 2,15	516,00 €	629,52 €

Linea di Servizio	Descrizione Servizio	Dettaglio attività	Descrizione Rilascio/Obiettivo	Corrispettivo	Volumi	Prezzo unitario	Importo senza IVA	Importo con IVA
Gestione e conduzione infrastruttura ambiente di produzione	Server	Server - immagini	Conduzione tecnico sistemistica ed operativa dei componenti Server	€ per immagine/mese	8	€ 558,32	53.598,72 €	65.390,44 €
		Server - vCPU		€ per vCPU/mese	40	€ 98,68	47.366,40 €	57.787,01 €
		Server-Vram		€ pe vRAM/mese	40	€ 15,86	7.612,80 €	9.287,62 €
	Appliance	GBT allocati	Conduzione tecnico operativa e sistemistica del componente Appliance T con funzionalità di gestione delle basi dati transazionali	€ per GBT allocato/mese	80	€ 2,15	2.064,00 €	2.518,08 €
IAM	IAM utente base	Utente per cui sono erogate funzionalità base di autenticazione e autorizzazione	€ utente/mese	100.000	€ 0,01	€ 16.800,00	€ 20.496,00	
Richieste risolte dal Customer Support	Richieste risolte dal Customer Support	Assistenza	Servizio di customer care - Customer Management	Richieste risolte dal Customer Support	120	€ 7,15	858,00 €	1.046,76 €
	Richieste risolte dal supporto specialistico (tecnico)	Assistenza		Richieste risolte dal supporto specialistico (tecnico)	60	€ 35,52	2.131,20 €	2.600,06 €
Servizio Professional per Assistenza Specialistica - Servizio Operativo	Assistenza Specialistica	Assistenza specialistica dedicata agli utenti dei servizi di back-office (promotori e personale presidenza del consiglio)	Servizio operativo	€/GG	24	€ 362,00	8.688,00 €	10.599,36 €
TOTALE							1.477.456,32 €	1.802.496,71 €

Secondo anno

Linea di Servizio	Descrizione Servizio	Dettaglio attività	Descrizione Rilascio/Obiettivo	Corrispettivo	Volumi	Prezzo unitario	Importo senza IVA	Importo con IVA
Professional - Governance e supporto	Coordinamento progetto	Partecipazione riunioni, Tavoli tecnici	Servizio di coordinamento	GP	50	€ 800,00	40.000,00 €	48.800,00 €
		Analisi Contesto, Definizione Politiche	Servizio specialistico	GP	250	€ 502,00	125.500,00 €	153.110,00 €
		Analisi e procedure operative	Servizio operativo	GP	15	€ 362,00	5.430,00 €	6.624,60 €
		Gestione e monitoraggio contratto	Servizio di coordinamento	GP	25	€ 800,00	20.000,00 €	24.400,00 €
	Supporto Innovazione	Progettazione, Implementazione e Documentazione	Servizio specialistico	GP	240	€ 502,00	120.480,00 €	146.985,60 €
Progettazione e sviluppo servizi ICT - Sviluppo ed evoluzione	Sviluppo e realizzazione evolutiva del software ad hoc	Sviluppo e realizzazione evolutiva del software ad hoc	Unità non funzionali (gg)	€/gg	185	€ 432,00	79.920,00 €	97.502,40 €
			Unità di sviluppo	€/FP	1500	€ 197,42	296.130,00 €	361.278,60 €
Gestione e conduzione Servizi ICT	Manutenzione servizi ICT	Manutenzione di funzionalità di back-end	Unità di sviluppo	€/Unità di sviluppo/mese	750	€ 1,62	14.580,00 €	17.787,60 €
Gestione e conduzione infrastruttura ambiente di collaudo	Server	Server - immagini	Conduzione tecnico sistemistica ed operativa dei componenti Server	€ per immagine/mese	8	€ 558,32	53.598,72 €	65.390,44 €
		Server -vCPU		€ per vCPU/mese	4	€ 98,68	4.736,64 €	5.778,70 €
		Server-Vram		€ pe vRAM/mese	12	€ 15,86	2.283,84 €	2.786,28 €
	Appliance	GBT allocati	Conduzione tecnico operativa e sistemistica del componente Appliance T con funzionalità di gestione delle basi dati transazionali	€ per GBT allocato/mese	20	€ 2,15	516,00 €	629,52 €

Linea di Servizio	Descrizione Servizio	Dettaglio attività	Descrizione Rilascio/Obiettivo	Corrispettivo	Volumi	Prezzo unitario	Importo senza IVA	Importo con IVA
Gestione e conduzione infrastruttura ambiente di produzione	Server	Server - immagini	Conduzione tecnico	€ per immagine/mese	8	€ 558,32	53.598,72 €	65.390,44 €
		Server - vCPU	sistemistica ed operativa dei componenti Server	€ per vCPU/mese	40	€ 98,68	47.366,40 €	57.787,01 €
		Server- Vram		€ pe vRAM/mese	40	€ 15,86	7.612,80 €	9.287,62 €
	Appliance	GBT allocati	Conduzione tecnico operativa e sistemistica del componente Appliance T con funzionalità di gestione delle basi dati transazionali	€ per GBT allocato/mese	80	€ 2,15	2.064,00 €	2.518,08 €
	IAM	IAM utente base	Utente per cui sono erogate funzionalità base di autenticazione e autorizzazione	€ utente/mese	150000	€ 0,01	€ 25.200,00	€ 30.744,00
Richieste risolte dal Customer Support	Richieste risolte dal Customer Support	Assistenza	Servizio di customer care - Customer Management	Richieste risolte dal Customer Support	400	€ 7,15	2.860,00 €	3.489,20 €
	Richieste risolte dal supporto specialistico (tecnico)	Assistenza		Richieste risolte dal supporto specialistico (tecnico)	200	€ 35,52	7.104,00 €	8.666,88 €
Servizio Professional per Assistenza Specialistica - Servizio Operativo	Assistenza Specialistica	Assistenza specialistica dedicata agli utenti dei servizi di back-office (promotori e personale presidenza del consiglio)	Servizio operativo	€/GG	84	€ 362,00	30.408,00 €	37.097,76 €
TOTALE							939.389,12 €	1.146.054,73 €
TOTALE Primo e Secondo anno							2.416.845,44 €	2.948.551,44 €

5. SERVIZI SPECIFICI MI

I Progetti ed i Servizi Specifici elencati di seguito potranno essere attivati al termine del periodo di transizioni.

5.1 PROGETTO PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI

Il servizio di Supporto ai procedimenti amministrativi ha lo scopo di eseguire attività per le quali è richiesto l'impiego di personale in possesso di particolari competenze tecniche e organizzative afferenti alle seguenti categorie:

- definizione, progettazione e realizzazione di interventi per l'innovazione dei procedimenti amministrativi dell'Amministrazione e del sistema scolastico e dell'organizzazione preposta alla loro esecuzione;
- supporto nella gestione del programma di attuazione degli interventi di innovazione;
- supporto agli utenti nell'ottimizzazione dell'uso del sistema informativo.

In questo senso si possono identificare i seguenti ambiti di intervento per il presente servizio:

- processi: quest'area è relativa all'assistenza in merito al migliore svolgimento dei procedimenti amministrativi;
- comunicazione e informazione: in relazione alla gestione dei cambiamenti dei procedimenti amministrativi, sia connessi all'evoluzione normativa che all'introduzione di nuovi servizi e altre innovazioni, un altro ambito di intervento fondamentale per il rispetto dei tempi e la corretta introduzione dei cambiamenti è quello relativo alla gestione della comunicazione e dell'informazione a tutti gli attori coinvolti, sia a livello strategico-decisionale che a livello operativo;
- strumenti: questo ambito di intervento è volto a supportare i referenti del MI nella definizione delle esigenze per la realizzazione degli strumenti informatizzati ed a definire modelli previsionali e di supporto alle decisioni sia per la fase di analisi delle alternative di intervento dei cambiamenti che per le attività di monitoraggio e supervisione nelle fasi di implementazione dei cambiamenti stessi;
- assistenza tecnico-specialistica: assistenza agli utenti degli uffici centrali del MI nell'analisi dei problemi, supporto e supervisione dell'avanzamento dei procedimenti amministrativi per fornire indicazioni operative volte al rispetto delle scadenze amministrative definite ed al corretto svolgimento delle relative operazioni da parte degli utenti del MI;
- assistenza agli uffici territoriali del MI nella gestione dei rapporti con le istituzioni scolastiche.

Il presente servizio ha quindi l'obiettivo di supportare i diversi livelli decisionali e operativi dell'Amministrazione nel monitoraggio, supervisione e risoluzione dei problemi in merito all'avanzamento dei procedimenti amministrativi da parte di tutti gli attori coinvolti.

Il servizio sarà di norma erogato, salvo diverse esigenze specifiche dell'Amministrazione, dalle 09:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì presso gli uffici centrali del MI.

L'Amministrazione potrà richiedere senza oneri aggiuntivi la presenza continuativa (per tutto l'arco della fornitura) di risorse del servizio anche presso le proprie sedi regionali.

Nell'erogazione del servizio, Sogei dovrà aggiornare il Registro Richieste, che è un'applicazione web utilizzata dal MI per registrare e gestire le richieste relative al servizio, che dovrà essere presa in carico durante la fase di subentro.

Il servizio può essere suddiviso nei seguenti sotto-servizi:

- Supporto ai procedimenti amministrativi;
- Gestione richieste di assistenza amministrativa (**rientra nel servizio di base CRM**).

5.1.1 SUPPORTO AI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI

Questo sottoservizio raggruppa attività di supporto e assistenza nell'ambito della gestione di alcuni processi di lavoro che necessitano di particolari competenze. Le attività possono così essere raggruppate:

- Attività di supporto ai procedimenti amministrativi, che raggruppano le attività di assistenza per il monitoraggio, la supervisione, l'identificazione e la risoluzione dei problemi in merito allo svolgimento dei procedimenti amministrativi stessi. Alcuni esempi non esaustivi di attività di supporto alla decisione sono i seguenti:
 - Supporto ai referenti degli uffici centrali e degli uffici territoriali nella pianificazione e supervisione delle attività e delle tempistiche dei procedimenti amministrativi informatizzati anche mediante incontri, presentazioni, comunicazioni specifiche, gestione aree FAQ, presidio di canali di comunicazione – es. e-mail – dedicati, ecc. Si specifica che il supporto agli uffici territoriali sarà attivato su richiesta del MI e fornito localmente mediante una specifica organizzazione di Sogei;
 - Produzione di report per gli uffici centrali e territoriali sull'avanzamento dei procedimenti amministrativi per ogni singolo ufficio (o altro livello territoriale – es. provincia) in relazione alle scadenze definite ed ai volumi di output da produrre, unitamente alle analisi circa le criticità rilevate, le azioni di risoluzione proposte e lo stato di implementazione delle stesse;

- Raccordo tra centro e strutture territoriali per la corretta e tempestiva gestione dei problemi in merito allo svolgimento dei processi amministrativi informatizzati mediante la raccolta, l'analisi e l'elaborazione delle segnalazioni degli utenti;
- Organizzazione del lavoro degli uffici periferici del MI in merito alle attività a carico delle scuole connesse al sistema informativo (es. nella pianificazione, comunicazione, programmazione ecc. delle attività a carico delle scuole);
- Coordinamento delle richieste, delle proposte e delle segnalazioni provenienti dalle istituzioni scolastiche in merito alle necessità/opportunità di miglioramento/evoluzione dei servizi erogati dal sistema informativo alle scuole e dalle scuole agli utenti finali anche mediante la produzione di rapporti periodici (almeno mensili) in merito allo stato di gestione delle sopra indicate necessità/opportunità nei confronti dei referenti contrattuali e degli uffici centrali del Ministero;
- Assistenza ai gruppi di utenti "pilota" del MI nei diversi ambiti territoriali (fino al livello scuole) nell'introduzione delle innovazioni del sistema informativo (comunicazione, pianificazione, organizzazione attività, supervisione operativa, monitoraggio e reporting, ecc.);
- Individuazione e risoluzione dei problemi segnalati dagli utenti del sistema appartenenti alle scuole in merito allo svolgimento dei procedimenti amministrativi;
- Registrazione al fine del riuso delle soluzioni adottate per la risoluzione delle esigenze manifestate presso i diversi uffici in merito alla organizzazione del lavoro delle istituzioni scolastiche;
- Produzione di report ai referenti degli uffici periferici e degli uffici centrali in merito all'avanzamento delle attività, problemi rilevati e azioni intraprese da parte delle scuole nello svolgimento dei procedimenti amministrativi;
- Supporto continuativo nel monitoraggio dell'avanzamento dei procedimenti amministrativi, anche acquisendo tutte le informazioni dagli altri servizi contrattuali, dal Ministero e dalle altre terze parti coinvolte.

in ogni caso l'Amministrazione non mette a disposizione postazioni di lavoro per il personale Sogei presso la propria sede centrale.

5.2 PSS GESTIONE SITI WEB

Il servizio di Gestione Siti Web è relativo a tutte le attività tecnico-specialistiche volte a supportare le strutture del MI deputate alla comunicazione (Uffici Centrali e USR che ne abbiano fatto richiesta) nell'elaborazione e diffusione dei contenuti oggetto di comunicazione principalmente attraverso i siti internet dell'Amministrazione centrale e territoriale (nel seguito denominati complessivamente "siti istituzionali") ed altri

canali collegati (ad esempio: canali social del MI, forum, ecc.). I siti internet del Ministero da gestire, oltre ai siti tematici e al portale istituzionale (www.miur.gov.it) elencati nel seguito del paragrafo, comprendono anche i siti degli uffici regionali scolastici gestiti centralmente ed attivi nel dominio istruzione.it.

Il presente servizio disciplina le attività svolte da Sogei per la gestione dei siti istituzionali.

In particolare tali attività riguardano:

- la gestione e l'evoluzione del sito Internet del MI e dei siti internet degli Uffici dell'Amministrazione territoriale che ne fanno richiesta, il servizio di base dovrà comprendere la gestione almeno dei seguenti siti/portali:
- portale MI;
- portale informativo SIDI;
- 7 siti regionali;
- altri portali realizzati nell'ambito di progetti specifici e presi in carico nella fase di subentro (es. alternanza scuola lavoro, portale della governance, della formazione del personale docente, carta dello studente, ecc.);
- archivio;
- la pubblicazione e diffusione di contenuti su web (quali ad esempio Normativa, Comunicati, Novità, Pubblicazioni);
- la gestione della piattaforma di e-learning del MI denominata "Learning@MIUR" in termini di:
 - pubblicazione e gestione di corsi di formazione sulla piattaforma (nell'ambito delle iniziative a cura dei fornitori o nell'ambito più generale di altre iniziative promosse del MI anche per mezzo di terze parti). Si precisa che la creazione dei contenuti non fa parte del presente servizio; tuttavia, deve considerarsi ricompreso in esso tutto il supporto tecnico, grafico, di comunicazione, ecc., al MI e ai suoi fornitori, per la predisposizione di tale materiale in modo che sia correttamente pubblicabile e fruibile attraverso la piattaforma di e-learning;
 - installazione e messa in linea di corsi WBT realizzati nell'ambito del sottoservizio di progettazione e sviluppo del materiale didattico, e di supporto per moduli WBT realizzati da terze parti;
 - gestione dell'elenco dei corsi gestiti in piattaforma;
 - monitoraggio del funzionamento e aggiornamento continuo dei contenuti informativi delle diverse aree di comunicazione della piattaforma didattica;
 - assistenza tecnica in merito alle problematiche di accessibilità/fruizione del corso;

- la progettazione e la realizzazione di prodotti ad hoc per la gestione della comunicazione istituzionale del Ministero;
- la personalizzazione di funzioni software per la navigazione e la ricerca di informazioni all'interno dei siti web;
- il supporto tecnico alle strutture del Ministero preposte alla gestione della comunicazione con gli altri enti istituzionali e le altre PA;
- il supporto specialistico volto a fornire l'assistenza necessaria al miglioramento e all'ottimizzazione dei canali di comunicazione in relazione alla strategia comunicativa definita (supporto per la progettazione e pianificazione di dettaglio delle iniziative da avviare).

Il servizio, che interfacerà direttamente gli Uffici Richiedenti (centrali e regionali), dovrà essere operativo dalle 8.30 alle 22.00 di tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì e dalle 9.00 alle 13.00 del sabato ove non sia festivo. All'occorrenza il MI potrà richiedere eccezionalmente anche la disponibilità del servizio al di fuori di tali fasce, anche in giorni festivi e anche con presenza delle risorse presso il MI.

In ogni caso è richiesta:

- la presenza presso il MI di almeno 4 persone del team preposto nella fascia di orario 09:00 - 18:00 dei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì;
- almeno 1 persona nella fascia 18:00 - 22:00 sempre dei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì;
- almeno 1 persona nella fascia 09:00 - 13:00 del sabato, esclusi i giorni festivi;
- la reperibilità e l'eventuale intervento urgente da remoto nelle restanti fasce orarie festive e non festive.

Il MI potrà richiedere all'occorrenza la presa in carico di:

- ulteriori siti/portali regionali e non;
- la predisposizione e gestione di versioni in inglese di siti/portali esistenti.

Nel caso sopra citato, il MI potrà concordare con Sogei un eventuale adeguamento del canone annuale, sulla base della complessità del portale/sito aggiuntivo da gestire, stabilendo il numero di giornate annuali addizionali e la tipologia di competenze necessarie per svolgere le attività.

Gli obiettivi di rilievo del servizio sono:

- garantire la fruizione delle informazioni rese disponibili mediante i siti istituzionali;
- garantire la qualità delle informazioni (in termini di correttezza, completezza, consistenza e pertinenza) rese disponibili mediante i siti istituzionali ovvero mediante la produzione di materiale ad hoc;

- garantire la tempestività di pubblicazione dei contenuti sui siti istituzionali o su altri canali collegati;
- supportare il Ministero nella progettazione e nello sviluppo di piani di comunicazione nell'ambito di una strategia di comunicazione sottesa agli obiettivi politico/amministrativi del MI;
- garantire l'assistenza di personale qualificato in conformità alle esigenze del MI.

Nell'ambito del servizio è possibile individuare i seguenti sottoservizi:

- Attività continuative di gestione della comunicazione;
- Gestione di progetti di sviluppo ed evoluzione degli strumenti di comunicazione.

5.2.1 ATTIVITÀ CONTINUATIVE DI GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE

5.2.1.1 Pubblicazione di contenuti:

tali pubblicazioni sono relative ad elementi di comunicazione (quali ad esempio Normativa, Comunicati, Novità, Pubblicazioni) caratterizzati da un'elevata standardizzazione dei formati, basati su informazioni rese disponibili dall'Amministrazione e inseriti nei siti istituzionali con le modalità richieste e concordate con l'Amministrazione. I contenuti pubblicati conterranno le informazioni fornite dall'Amministrazione organizzate secondo i requisiti con questa concordati in termini di collocazione nella struttura del sito, formati, grafica, layout. In ogni caso, a fronte della richiesta di pubblicazione di un nuovo elemento di comunicazione, oltre alla verifica dell'assenza di errori e della provenienza da personale autorizzato ad effettuare la richiesta, sarà effettuata una verifica preliminare della coerenza tra il nuovo elemento e quelli già disponibili al fine di segnalare eventuali impatti connessi alla pubblicazione del nuovo elemento di comunicazione; tale attività di verifica sarà svolta sia all'interno del sito nel quale l'elemento di comunicazione viene pubblicato che nei confronti dei siti correlati (es. sito USR Piemonte vs sito internet dell'Amministrazione).

Per quanto concerne i contenuti multimediali, la loro produzione non è inclusa nel presente servizio; a carico del servizio è la pubblicazione degli stessi, previa eventuale conversione di formato a carico di Sogei. Le richieste di pubblicazione verranno effettuate attraverso un apposito strumento di inoltro e tracciatura (di proprietà dell'Amministrazione).

5.2.1.2 Manutenzione

Tali attività sono relative a:

- Creazione/modifica delle sezioni dei siti gestiti in relazione alle esigenze del MI ed in conformità agli standard definiti. Includono tutti gli interventi volti ad assicurare il corretto funzionamento di tutte le sezioni dei siti gestiti connesse a modifiche sia di carattere endogeno (es. re-indirizzamento pagine/sezioni a fronte di modifiche della struttura del sito e/o all'introduzione di nuove aree tematiche o applicative) che esogeno (es. verifica e aggiornamento dei link a siti esterni);
- Risoluzione dei malfunzionamenti in merito ai contenuti degli elementi di comunicazione resi disponibili mediante i siti gestiti. Sono incluse le attività di verifica del corretto funzionamento di tutte le pagine/sezioni dei siti gestiti (ed il conseguente intervento di risoluzione);
- Gestione funzioni di Comunicazione: tali attività sono relative al supporto tecnico-specialistico per la creazione e la gestione tecnica delle diverse aree tematiche e dei canali social del MI (ad esempio: MIUR Social presente su YouTube, Twitter ecc.);
- Relazione con altri servizi contrattuali: tale attività è relativa al controllo della piena operatività dei siti tramite anche un confronto continuativo con i servizi di gestione operativa per segnalare situazioni critiche che richiedono interventi sull'infrastruttura e di verificare l'efficacia delle azioni migliorative attuate da detti servizi.

5.2.1.3 Presidio

Il sottoservizio dovrà garantire la disponibilità di risorse tali da soddisfare le richieste continuative dell'Amministrazione nel rispetto dei livelli di servizio previsti e dovrà garantire una presenza costante presso gli uffici della sede di Roma del MI.

La gestione dei contenuti web e la relativa pubblicazione dovrà essere realizzata attraverso l'utilizzo del sistema di Web Content Management (WCMS) attualmente in uso presso l'Amministrazione, basato su tecnologia Liferay, in grado di garantire la conformità agli standard, l'aggiornamento costante, l'accuratezza, la facilità d'archiviazione e di reperimento delle informazioni gestite.

Per la gestione dei contenuti web, Sogei dovrà implementare un processo di Gestione della Configurazione dei siti, al fine di stabilire e mantenere l'integrità di tutti i contenuti informativi pubblicati nei siti istituzionali per tutto l'arco di vita del servizio. Per ciascuno dei siti gestiti, il suddetto processo dovrà essere in grado di:

- identificare gli item da gestire in configurazione;

- controllare le modifiche e le versioni degli item in configurazione, garantendo l'adeguata gestione di quelli obsoleti;
- registrare e riportare lo stato degli item e le richieste di modifica;
- assicurare la completezza, la consistenza e la correttezza degli item;
- controllare l'immagazzinamento, la manipolazione e la consegna degli item.

Formano parte integrante del presente sottoservizio tutte le attività tecnico-specialistiche volte a garantire l'integrità della struttura che ospita tutti gli elementi di comunicazione pubblicati, inclusi quelli relativi alla pubblicizzazione degli stessi (es. avvisi e link specifici alle nuove pubblicazioni), con particolare riferimento alla verifica continuativa volta a garantire l'integrità dei contenuti pubblicati all'interno dei siti gestiti (ad esempio: la verifica della correttezza dei link, la verifica dell'obsolescenza dei contenuti, della loro completezza e correttezza, ecc.).

5.2.2 EVOLUZIONE DEGLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE

Il sottoservizio è costituito da tutte le attività volte a garantire la migliore fruizione delle informazioni rese disponibili mediante i siti istituzionali.

Le attività incluse nel presente sottoservizio riguardano:

- progettazione e realizzazione di template: le attività sono relative alla formulazione degli standard per la definizione/realizzazione/pubblicazione dei contenuti;
- progettazione e realizzazione del framework di riferimento dei siti istituzionali: le attività riguardano la progettazione e la realizzazione degli schemi organizzativi di riferimento per la pubblicazione dei contenuti, definiti in base a strategie di comunicazione elaborate e concordate con il Ministero e nel rispetto delle normative applicabili;
- personalizzazione ed utilizzo di funzioni software: da inserire nelle pagine web pubblicate (es. utilizzando linguaggi Java Script) a supporto della fruizione e/o consultazione e ricerca delle informazioni rese disponibili mediante i siti istituzionali e per la disponibilità di reportistica su un ampio ventaglio di parametri relativi agli accessi ai siti (gli standard della reportistica saranno consegnati a Sogei in fase di esecuzione);
- produzione materiale ad hoc: le attività di supporto specialistico per l'ideazione di elementi di comunicazione (es. presentazioni PowerPoint, pubblicazioni a mezzo stampa) richiesti dall'Amministrazione nell'ambito della partecipazione ad eventi interni ed esterni (fiere o manifestazioni esterne di carattere pubblico).

5.2.3 ALTRE ATTIVITÀ

Nel servizio di gestione dei siti, attraverso il sistema di Web Content Management, Sogei dovrà garantire il costante allineamento delle pagine web agli standard in uso presso l'Amministrazione e che saranno condivisi nella fase di subentro.

Si precisa che in presenza di portali applicativi l'attività del servizio riguarda esclusivamente le parti pubbliche informative, mentre gli eventuali sviluppi applicativi sono a carico del servizio di sviluppo software.

5.2.4 LIVELLI DI SERVIZIO**5.2.4.1 Rispetto di una scadenza contrattuale del servizio di Gestione Siti Web**

L'indicatore di qualità misura il rispetto delle scadenze temporali indicate nei piani di gestione o comunque comunicate dal MI.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto delle scadenze contrattuali		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Piano di lavoro Comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<i>Data_scadenza</i> = Data prevista di erogazione di un'attività <i>Data_eff</i> = Data effettiva in cui l'attività è erogata		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RSCG = Data_eff - Data_scadenza$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	RSCG <= 0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni giorno lavorativo o frazione di scostamento rispetto al valore soglia</u> l'emissione di 1 Rilievo sul servizio di Gestione Siti Web , incrementando l'indicatore RSGS .		
Eccezioni	Nessuna		

5.2.4.2 Disponibilità del presidio del servizio di Gestione Siti Web

L'indicatore di qualità misura la disponibilità giornaliera delle risorse per il presidio.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Presenza giornaliera del numero minimo di risorse nelle sedi operative		
Unità di misura	Numero di risorse	Fonte dati	Piano di lavoro Comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	N_{ris_prev} = Numero di risorse previste per fascia oraria N_{ris_eff} = Numero di risorse effettive per fascia oraria		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$DISG = N_{ris_eff} - N_{ris_prev}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$DISG \geq 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni risorsa di scostamento rispetto al valore soglia</u> l'emissione di 1 Rilievo sul servizio di Gestione Siti Web , incrementando l'indicatore RSGS .		
Eccezioni	Nessuna		

5.2.4.3 Tempestività di pubblicazione del servizio di Gestione Siti Web

L'indicatore di qualità misura la tempestività nella pubblicazione di contenuti sui siti gestiti.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Percentuale di richieste evase nei tempi contrattualmente previsti.		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Piano di lavoro Rendicontazioni Registro richieste di pubblicazione
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale

Dati da rilevare	<p><i>Data_invio_rich</i> = Data di invio della richiesta nel formato gg/mm/aaaa hh:mi</p> <p><i>Data_evas_rich</i> = Data di evasione della richiesta nel formato gg/mm/aaaa hh:mi</p> <p><i>N_rich</i> = Numero di richieste evase nei termini previsti nel periodo di riferimento</p> <p><i>Tot_rich</i> = Totale delle richieste nel periodo di riferimento</p>
Regole di campionamento	Nessuna
Formula	$TPSG = \frac{N_rich}{Tot_rich}$ <p>Per richieste evase nei termini previsti si intendono tutte le richieste per cui:</p> $Data_evas_rich - Data_invio_rich \leq valore_limite$ <p>Dove il valore limite è pari a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3 ore lavorative per le richieste di pubblicazione urgenti - 8 ore lavorative per le richieste di pubblicazione ordinarie <p><u>In caso di richieste "multiple"</u>, ossia richieste che contengono più sotto-richieste elementari, il valore limite sopra indicato si applica per ogni gruppo di 3 sotto-richieste.</p> <p>Ad esempio, se una richiesta di pubblicazione urgente (con valore limite quindi di 3 ore) contiene 5 sotto-richieste elementari, il valore limite complessivo sarà di 6 ore (3 ore per le prime 3 richieste elementari e 3 ore per le ulteriori 2 richieste elementari).</p>
Regole di arrotondamento	Nessuna
Valore di soglia	TPSG = 100%
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni punto percentuale di scostamento o frazione rispetto al valore soglia</u> l'emissione di 1 Rilievo sul servizio di Gestione Siti Web , incrementando l'indicatore RSGS .
Eccezioni	Nessuna

5.2.4.4 Correttezza delle pubblicazioni effettuate dal servizio di Gestione Siti Web

L'indicatore misura la correttezza delle pubblicazioni effettuate nell'ambito del servizio di Gestione Siti Web.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	
Aspetto da valutare	Assenza di errori nella pubblicazione dei contenuti		
Unità di misura	Numero di errori	Fonte dati	Comunicazioni

Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	N_{err} = Numero di errori rilevati dal MI in merito alle pubblicazioni eseguite		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$CPSG = N_{err}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	CPSG = 0		
Azioni contrattuali	Per le richieste di pubblicazione ordinarie, il mancato rispetto del valore soglia comporterà, <u>per ogni errore aggiuntivo rispetto al valore soglia</u> , l'emissione di 1 Rilievo sul servizio di Gestione Siti Web , incrementando l'indicatore RSGS . Per le richieste di pubblicazione urgenti, il mancato rispetto del valore soglia comporterà l'applicazione della penale "Mancata correttezza nella pubblicazione di contenuti" <u>per ogni errore aggiuntivo</u> rispetto al valore soglia.		
Eccezioni	Nessuna		

5.2.4.5 Disponibilità della piattaforma didattica

L'indicatore misura la disponibilità della piattaforma di e-learning

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	
Aspetto da valutare	Disponibilità della piattaforma		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Comunicazioni Verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	Min_{disp} = Minuti di disponibilità effettiva della piattaforma Min_{tot} = Minuti totali di disponibilità concordati mensilmente		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$DIPD = \frac{Min_{disp}}{Min_{tot}}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	DIPD = 100%		

Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni punto percentuale o frazione di scostamento rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale " Mancata disponibilità della piattaforma didattica ".
Eccezioni	Nessuna

5.2.4.6 Rilievi sul servizio Gestione Siti Web

L'indicatore di qualità contegge le non conformità rilevate sul servizio di Gestione Siti Web, tramite segnalazione (di seguito chiamate Rilievo) dal MI per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale, siano esse presidiate da specifici indicatori o non presidiate.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per non conformità inerenti il servizio di Gestione Siti Web afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Contratto di Fornitura		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Comunicazioni Note di rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	$N_{rilievi_sgs}$ = Numero Rilievi inerenti l'erogazione del servizio di Gestione Siti Web		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RS GS = N_{rilievi_sgs}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RS GS \leq 1$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni rilievo di scostamento rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale " Eccesso di rilievi sul servizio di Gestione Siti Web ".		
Eccezioni	Nessuna		

5.2.5 PENALI

- Eccesso di rilievi sul servizio di Gestione Siti Web:** per ogni rilievo eccedente la soglia prevista per l'indicatore "**Rilievi sul servizio di Gestione Siti Web**", l'Amministrazione applicherà una penale pari a **€ 3.000 (Euro tremila/00)**;
- Mancata disponibilità della piattaforma didattica:** per ogni punto percentuale o frazione di scostamento rispetto al valore soglia previsto per l'indicatore "**Disponibilità**

della piattaforma didattica”, l’Amministrazione applicherà una penale pari a € 5.000 (Euro cinquemila/00);

- 3. Mancata correttezza nella pubblicazione di contenuti:** per ogni errore eccedente il valore soglia per l’indicatore **“Correttezza delle pubblicazioni effettuate dal servizio di Gestione Siti Web”**, l’Amministrazione applicherà una penale pari a **€ 10.000 (Euro diecimila/00)**.

5.3 PSS TRATTAMENTO DATI

Il servizio di trattamento dati include l’insieme delle attività operative finalizzate a garantire:

- il corretto funzionamento dei processi tecnico-amministrativi nell’ambito del Sistema Informativo del Ministero non riconducibili ad altri servizi oggetto della presente iniziativa;
- la corretta esecuzione delle elaborazioni dati (estrazioni, reportistica, etc.) con conseguente distribuzione dei risultati ai corretti destinatari nei tempi previsti;
- la gestione di situazioni anomale, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, disallineamenti delle basi dati e la gestione di provvedimenti retroattivi;

Sono quindi oggetto del presente servizio le seguenti attività:

- manutenzione puntuale delle diverse basi dati presenti nel Sistema;
- interventi per il completamento delle fasi automatizzate;
- realizzazione di soluzioni straordinarie in riferimento a procedure urgenti non previste dalle attuali procedure automatizzate;
- distribuzione, invio di modulistica o report;
- registrazione, elaborazione, produzione e consegna dei risultati su supporti magnetici, ottici o via rete.

Le richieste inerenti al servizio dovranno essere effettuate e registrate, ad esclusione delle attività pianificabili (come descritto ad esempio nella sezione successiva relativa alla “Produzione e messa a disposizione degli output per i procedimenti amministrativi”), utilizzando un’apposita funzione di registrazione e gestione degli interventi che dovrà essere resa disponibile all’Amministrazione per la raccolta completa di tutte le richieste/esigenze inerenti il servizio.

Sogei a fronte di ogni richiesta o intervento (ad esclusione delle attività pianificabili) riporterà all'interno del sistema sopra indicato una breve descrizione dell'intervento, con l'indicazione delle modalità d'uso dell'eventuale software realizzato.

Sogei dovrà notificare l'avvio dell'intervento ed eventuali cambiamenti intervenuti sulla richiesta (es. modifica dei requisiti precedentemente concordati, tempi e modalità di consegna, ripianificazioni, ecc.), all'ufficio richiedente entro cinque giorni solari in cui tali modifiche vengono consolidate tra le Parti comprensiva delle motivazioni del change. Nel sistema dovranno essere registrati in campi specifici e distinti tutte le azioni dei richiedenti del Ministero (comprese le approvazioni o i rifiuti) e quelle di Sogei.

Sogei dovrà individuare i risultati previsti per ciascuna richiesta indicando i criteri di accettazione in termini di contenuti, formati e standard di riferimento. I prodotti ed i criteri indicati dovranno essere approvati dal Ministero e riportati nel sistema.

La funzione per l'inserimento e la gestione delle richieste inerenti al servizio di Trattamento dati deve essere resa disponibile da Sogei entro la Data di attivazione dei servizi.

Per evitare il proliferare di strumenti a supporto dell'erogazione dei servizi, l'Amministrazione richiede che tale funzionalità sia inserita all'interno dello strumento di Trouble Ticketing. Tale strumento, infatti, pur essendo dedicato alle richieste inerenti al servizio di MAC, presenta delle specificità architettoniche (quali ad es. il motore di workflow) che possono essere riutilizzate per la gestione delle richieste del servizio di Trattamento dati.

Si indicano di seguito i principali procedimenti amministrativi sui quali è richiesto di operare per il servizio di trattamento dati. Si evidenzia che l'elenco indicato potrà subire variazioni nel corso del tempo che potranno riguardare sia la validità degli stessi procedimenti (cambiamenti, eliminazioni o aggiunte di procedimenti amministrativi) sia la modalità di trasmissione/diffusione dei dati trattati da Sogei, sulla base delle reali necessità che potranno intervenire nel corso della convenzione.

Si osserva che, in tutti i casi in cui ciò è applicabile, si intende compresa nell'attività la distribuzione agli interessati dei risultati dei procedimenti amministrativi utilizzando le mail istituzionali del personale, o altri canali disponibili (es. sistemi di notifica della PA).

Procedimento Amministrativo	Atto finale
Politiche di reclutamento - Supplenze - Graduatorie	Pubblicazione delle graduatorie ad esaurimento provvisorie e definitive del personale supplente; disponibilità Graduatorie di istituto di I, II e III fascia
Politiche di reclutamento - Concorsi per il personale della scuola e dell'Amministrazione	Ripartizione candidati su edifici ed aule; diffusione graduatorie provvisorie e finali; ogni altro output richiesto dall'Amministrazione.
Organico di diritto	Diffusione degli organici di diritto delle scuole
Rete scolastica (diffusione elenchi anagrafe scuole)	Diffusione elenchi anagrafe scuole, bollettini ufficiali
Mobilità in organico di diritto	Diffusione elenchi dei trasferimenti e graduatorie di istituto in caso di mobilità
Gestione assunzioni - Contratti	Trasmissione al MEF dei contratti del personale di ruolo e a tempo determinato per la messa in pagamento ed il controllo di legittimità
Personale Comparto Scuola - Gestione Cessazioni (Pensioni)	Trasmissione ad Inps dei dati relativi al personale che ha richiesto il pensionamento; Trasmissione ad Inps dei dati di servizio per ruolo
Esami di stato - Nomine	Nomine (Pubblicazione delle Commissioni di esame)
Esami di stato - Produzione e distribuzione plichi Esami di Stato	Predisposizione e distribuzione dei plichi telematici per gli Esami di Stato della scuola secondaria di 2° grado (comprese le scuole italiane all'estero).
Gestione Esami di Stato - Libere Professioni	Pubblicazione delle commissioni di esame complete per l'abilitazione alla libera professione di perito agrario, perito industriale e geometra. Predisposizione e distribuzione dei plichi telematici per l'esame di abilitazione alle libere professioni.
Organico di fatto	Trasmissione ai referenti Territoriali dei file
Posizioni economiche ATA	Trasmissione al MEF delle posizioni economiche del personale ATA ex art. 7.2 CCNL biennio economico 2004/05

5.3.1 PRODUZIONE DI REPORT AD HOC

Nel presente sottoservizio sono da intendersi incluse tutte le attività di elaborazioni dati, estrazioni, query e reperimento dati sul Sistema Informativo dell'Istruzione, eseguite a seguito di richieste provenienti dal Ministero, non pianificabili a priori.

Si precisa che sono da intendersi inclusi nel servizio:

- le attività di definizione con l'utente dei requisiti e delle specifiche di realizzazione degli output;
- i dati prodotti con strumenti automatici di interrogazione delle basi dati e aggregazioni o rappresentazioni grafiche di sintesi dei dati stessi.

Alcuni esempi a titolo non esaustivo di attività richieste a Sogei sulla base delle esperienze finora maturate riguardano:

- richieste di elaborazioni dati inerenti:

- gli istituti scolastici (es. elenchi anagrafici, distribuzione per ordine di scuola, dati bancari, dettagli sul numero di classi ed alunni, ecc.);
- i concorsi (es. numero nominati, distribuzione delle nomine per sesso, provincia, classe di concorso, graduatoria di provenienza ecc.);
- il personale (es. posizioni economiche del personale ATA, nominativo presidenti/commissari, ecc.);
- richieste di produzione dati sintetici che riepilogano i dati elaborati (es. percentuali di nomine, distribuzione delle percentuali per regione, distribuzione delle sedi di dirigente per provincia, ecc.);
- richieste informazioni e dati di controllo e consistenza delle basi dati (es. controllo sugli indirizzi utilizzati per effettuare comunicazioni formali, riepilogo variazioni effettuate sul SIDI, verifica consistenza dei trasferimenti e dei passaggi di ruolo, ecc.).

I formati di produzione degli output possono variare sulla base dei risultati prodotti o delle esigenze dell'Amministrazione (a titolo esemplificativo: fogli Excel, db Access, file testo, documenti word).

In tutti i casi in cui è applicabile, si intende compresa nell'attività la distribuzione agli interessati dei risultati dei procedimenti amministrativi via mail, su supporto magnetico/ottico o attraverso altri sistemi di file sharing.

Sono da intendersi ricomprese nel servizio anche le attività di estrazione massiva di dati da basi dati o porzioni delle stesse a seguito di richieste pervenute dal Ministero. In alternativa, su richiesta formale e per utenti selezionati che dovranno svolgere ripetutamente e costantemente attività di analisi ed elaborazioni sui dati del sistema (dati non ottenibili accedendo al sistema disponibile di supporto alle decisioni - Datawarehouse).

5.3.2 SVILUPPO DI SOLUZIONI INFORMATICHE A SUPPORTO DI RICHIESTE STRAORDINARIE

Gli interventi eseguiti all'interno di questo sottoservizio si riferiscono a soluzioni procedurali straordinarie e/o urgenti, non previste dal software in esercizio, che riguardano principalmente le seguenti casistiche:

- soluzioni realizzate a titolo di eccezione a seguito di richieste urgenti degli utenti e dell'Amministrazione che non è possibile soddisfare (ad esempio a causa dei tempi ristretti) mediante la realizzazione di interventi di manutenzione pianificabile nell'ambito del Servizio di Sviluppo Software;
- elaborazioni che, non essendo gestite da procedure rilasciate in esercizio, sono garantite da interventi puntuali sul software.

Nell'ambito di questo sottoservizio possono essere realizzate funzioni aggiuntive alle procedure in esercizio, di carattere temporaneo. Le query e le applicazioni realizzate nell'ambito di questo sottoservizio, pur rimanendo di proprietà del MI, non incrementeranno il volume del patrimonio software del Servizio di Manutenzione Correttiva (MAC).

5.3.3 MODIFICHE E MANUTENZIONE DELLA BASE DATI

Il presente sottoservizio comprende gli interventi da parte di Sogei per:

- la rimozione dalle basi dati di tutti gli eventuali errori e/o le anomalie che non siano causati da un funzionamento non corretto delle procedure, ma che siano dovuti ad un uso improprio delle funzioni del Sistema Informativo o all'inserimento di dati errati da parte dell'utente nei casi in cui, a causa della chiusura delle funzioni di rettifica, l'utente non abbia la possibilità di operare in maniera autonoma;
- la gestione di eventuali provvedimenti retroattivi (amministrativi e/o giudiziari) che richiedano interventi puntuali sulle basi dati (aggiornamenti);
- il costante allineamento delle Tabelle di base di anagrafica presenti nelle diverse basi dati gestite all'interno del Sistema Informativo, anche qualora non siano previste procedure automatiche o le modifiche siano riferite ad un numero consistente di record all'interno delle basi dati e per cui l'aggiornamento richiederebbe un grosso effort a carico dell'utente. A carico di Sogei sono anche gli eventuali costi relativi all'acquisto di banche dati, necessarie per i procedimenti amministrativi;
- la predisposizione manuale delle basi informative necessarie alla ri-esecuzione (su esplicita richiesta dell'utente) di procedure progettate per essere eseguite una sola volta.

5.3.4 ATTIVITÀ OPERATIVE PER L'ALIMENTAZIONE DEL PORTALE ISTITUZIONALE DEGLI OPEN DATA

Questi interventi riguardano tutte le attività necessarie alla selezione, estrazione, preparazione e formattazione secondo gli standard previsti dei dataset da pubblicare. L'attività, sulla base delle informazioni fornite dall'Amministrazione, prevede sia l'aggiornamento periodico dei dataset già pubblicati, sia la messa a disposizione di nuovi dataset.

5.3.5 INTERVENTI MANUALI A COMPLETAMENTO DELLE FASI AUTOMATIZZATE DELLE PROCEDURE DI MOBILITÀ

Gli interventi che Sogei deve eseguire manualmente nell'ambito di questo sottoservizio riguardano operazioni inerenti alle procedure di mobilità che si riferiscono, principalmente, alle seguenti casistiche:

- le operazioni di mobilità utilizzano informazioni che non sono presenti a sistema e che annualmente devono essere comunicate dall'utente (tramite e-mail o altro) e gestite manualmente da Sogei, quali ad esempio i docenti di lingua slovena titolari su DOP e DOS e senza sede, i docenti titolari nella provincia di Trento in possesso del titolo per l'insegnamento in Istituzioni scolastiche di comuni di lingua ladina. Il processo di comunicazione viene attivato da Sogei stesso che, dopo aver verificato le informazioni fornite dall'utente l'anno precedente, richiede a quest'ultimo le eventuali variazioni. Ulteriori interventi manuali vengono eseguiti da Sogei a seguito di richieste inviate dagli USP nelle quali si necessita di gestire alcune variazioni ai dati comunicati a sistema;
- le operazioni di mobilità del personale docente (ad eccezione della scuola secondaria di secondo grado) ed A.T.A. titolare o richiedente Istituzioni scolastiche slovene di Gorizia e Trieste vengono effettuate manualmente in quanto non sono gestite dalle procedure attualmente in esercizio;
- l'algoritmo adottato dalle procedure di mobilità al termine della prima esecuzione, pur garantendo un risultato corretto, non massimizza il numero di movimenti possibili. Questo comporta l'esecuzione di procedure di quadratura che, a partire dai risultati del movimento, effettuano un'analisi (che deve essere valutata puntualmente) e forniscono indicazioni per massimizzare i risultati. Queste indicazioni determinano specifici interventi di aggiustamento dei dati che vengono presi in considerazione nelle successive ri-esecuzioni delle procedure che compongono l'algoritmo.

5.3.6 LIVELLI DI SERVIZIO

5.3.6.1 Rilievi sul servizio di Trattamento dati

L'indicatore di qualità contegge le non conformità rilevate sul servizio di Trattamento dati, tramite segnalazione (di seguito chiamate Rilievo) dal MI per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale, siano esse presidiate da specifici indicatori o non presidiate.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per non conformità inerenti il servizio di Trattamento dati afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Contratto di Fornitura		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Comunicazioni Note di rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	- $N_{rilievi_sca}$ = Numero Rilievi inerenti all'erogazione del servizio di Trattamento dati		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RLCA = N_{rilievi_sca}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RLCA \leq 2$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà <u>per ogni rilievo di scostamento rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale " Eccesso di rilievi sul servizio di Trattamento dati ".		
Eccezioni	Nessuna		

5.3.6.2 Rispetto scadenze per le richieste ad hoc

L'indicatore di qualità misura il rispetto delle scadenze concordate per il supporto alle richieste ad hoc di elaborazione, estrazione e/o analisi dati o estemporanee provenienti dal MI.

Le consegne saranno considerate effettuate nei tempi previsti qualora corrette e conformi agli standard previsti ed accettate dal referente del MI rispetto ai requisiti definiti (quindi al netto di richieste di modifica non precedentemente concordate).

L'indicatore si applica sia alle consegne concordate che quelle conseguenti a non conformità rilevate dal richiedente all'atto dell'accettazione, nel qual caso la data di consegna prevista è quella successiva alla segnalazione di non conformità indicata dal MI.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Percentuale di richieste evase nei tempi previsti		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Piano di lavoro Comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> - N_{rich_target} = Numero di richieste evase entro il temine di 0 giorni rispetto alla data concordata per la fornitura dei dati - N_{rich_max} = Numero di richieste evase entro il temine massimo di 2 giorni di ritardo rispetto alla data concordata per la fornitura dei dati - N_{tot} = Numero totale di richieste da evadere 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RSRH_{target} = \frac{N_{rich_target}}{N_{tot}}$ $RSRH_{max} = \frac{N_{rich_max}}{N_{tot}}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RSRH_{target} \geq 95\%$ $RSRH_{max} = 100\%$		
Azioni contrattuali	<p>Il mancato rispetto del valore soglia $RSRH_{target}$ comporterà <u>per ogni 0,5% di scostamento dal valore soglia</u> l'emissione di 1 Rilievo sul servizio di Trattamento dati, incrementando l'indicatore RLCA.</p> <p>Il mancato rispetto del valore soglia $RSRH_{max}$ comporterà <u>per ogni 0,5% di scostamento dal valore soglia</u> l'applicazione della penale "Mancato rispetto delle scadenze per le richieste ad hoc del servizio di trattamento dati"</p>		
Eccezioni			

5.3.6.3 Support Response Time per gli interventi sulla base dati

L'indicatore di qualità misura il rispetto dei tempi previsti per la risoluzione di segnalazioni che necessitano di interventi sulla base dati. Si fa presente che le segnalazioni possono essere generate automaticamente dall'applicazione di Assistenza On Line (AOL).Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Percentuale di risoluzioni effettuate nei termini previsti		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Piano di lavoro Comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<p>Per ciascuna richiesta occorre rilevare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Data_ric</i> = data di ricezione della segnalazione dal Service Desk in formato gg/mm/aaaa hh:mi. - <i>Data_ris</i> = data di risoluzione, ossia la data (in formato gg/mm/aaaa hh:mi) in cui è stata verificata la rimozione del problema. <p>Per l'indicatore è necessario calcolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>N_ris</i> = Numero di risoluzioni effettuate entro il termine di 64 ore lavorative dalla data di ricezione tra quelle prese in considerazione per il parametro <i>N_tot</i>. - <i>N_tot</i> = Numero totale di richieste di intervento che il Service Desk deve chiudere nel trimestre di riferimento rispettando il termine delle 64 ore lavorative dalla data di ricezione (indipendentemente se quest'ultima è nel trimestre o meno) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$SRBD = \frac{N_{ris}}{N_{tot}}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	SRBD >= 95%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni punto percentuale o frazione di scostamento dal valore soglia</u> l'emissione di 1 Rilievo sul servizio di Trattamento dati , incrementando l'indicatore RLCA .		
Eccezioni			

5.3.7 **PENALI**

1. **Mancato rispetto delle scadenze per le richieste ad hoc del servizio di trattamento dati:** per ogni 0,5% o frazione di peggioramento rispetto al valore soglia previsto per l'indicatore **"Rispetto scadenze per le richieste ad hoc"**, l'Amministrazione applicherà una penale pari a **€ 10.000 (Euro diecimila/00)**;
2. **Eccesso di rilievi sul servizio di Trattamento dati:** per ogni rilievo eccedente la soglia prevista per l'indicatore **"Rilievi sul servizio di Conduzione applicativa"**, l'Amministrazione applicherà una penale pari a **€ 10.000 (Euro diecimila/00)**.

5.4 **PSS GESTIONE ESAMI DI STATO**

Il servizio dovrà seguire lo svolgimento di tutte le operazioni del processo di seguito descritto, allo scopo di garantire il rispetto dei tempi, l'ottimale utilizzo delle infrastrutture del Ministero nella produzione e diffusione delle prove d'esame tramite il Plico Telematico e i residuali Plichi cartacei (es. prove in braille).

Sogei sarà responsabile della gestione completa dell'ambiente di supporto per la redazione delle prove degli esami comprensivo dell'hardware, del software di base, del middleware e degli applicativi installati. Tale ambiente, riservato e separato dal resto dell'infrastruttura del Sistema informativo del MI, è utilizzato durante le attività di trasferimento su supporto informatico delle prove e per l'interazione con il personale del Ministero durante la fase di predisposizione delle prove di esame.

L'architettura attualmente utilizzata per erogare la distribuzione dei plichi telematici prevede un ambiente in Cloud privato, i cui costi, per il procedimento Esami di Stato, sono a carico di Sogei.

Sogei nello svolgimento delle sue attività dovrà garantire il rispetto dei requisiti di riservatezza, integrità e confidenzialità dei dati gestiti e trasmessi, nel rispetto delle normative di riferimento applicabili e dei requisiti di sicurezza e riservatezza dettati dal Ministero (ad es. ISO/IEC 27001 e linee guida AgID).

L'attività di Pubblicazione della composizione delle Commissioni complete per gli esami di stato dovrà dare evidenza dei presidenti e commissari per ciascuna commissione. L'individuazione dei posti e dei componenti avviene a fronte della normativa definita dal Ministero e l'output di questa attività rientra nel sottoservizio "Produzione e messa a disposizione degli output relativi ai procedimenti amministrativi" sopra descritto.

La normativa applicabile viene stabilita annualmente mediante apposite circolari relative sia alla formazione delle commissioni aggiudicatrici degli esami di maturità che alla configurazione delle commissioni. L'insieme di questi documenti costituisce il contesto normativo del sottoservizio in esame.

L'attività tipicamente considera il seguente iter:

- definizione dei criteri di individuazione degli indirizzi e materie d'esame per le commissioni e loro validazione;
- validazione ed acquisizione delle domande;
- definizione dei criteri di assegnazione degli aspiranti;
- pubblicazione degli elenchi alfabetici del personale nominato e delle configurazioni complete.

L'output di questa attività rientra nel sottoservizio **"Produzione e messa a disposizione degli output relativi ai procedimenti amministrativi"**.

L'attività di predisposizione e distribuzione delle prove d'esame dovrà gestire le problematiche connesse alla numerosità dei plichi ed alla specificità, affidabilità e riservatezza del processo da attuare per erogare il servizio.

Le attività di trattamento dati tipicamente hanno il seguente iter:

- individuazione da parte del Ministero e pubblicazione delle materie di esame;
- assegnazione del codice di riconoscimento di ciascuna prova scritta per ciascun indirizzo di studi;
- raccolta del materiale predisposto dagli esperti del MI e assegnazione del codice di riconoscimento individuato al punto precedente;
- predisposizione standardizzata su base informativa del testo delle prove scritte;
- generazione di PDF univoci contrassegnati dal codice di riconoscimento della prova;
- supporto per la validazione di tutti i PDF predisposti su base informativa da parte degli esperti del Ministero;
- predisposizione di tabulati di controllo per la verifica di quanto comunicato dai diversi uffici scolastici provinciali;
- gestione delle prove per i candidati con disabilità visive (mp3, doc, rtf, pdf e altri formati): in questa fase vengono contattate tutte le scuole per la verifica del formato richiesto e il tipo di file in modo da raccogliere tutti gli elementi per la personalizzazione delle prove;
- produzione e messa a disposizione dei referenti del plico telematico per le operazioni di download a livello sia di istituto che regionale per eventuale supporto;
- consegna ai responsabili degli Uffici Scolastici Regionali di plichi cartacei contenenti prove speciali, e per le prove destinate a candidati non raggiungibili con il plico Telematico (carceri, ospedali);

- monitoraggio sia nella fase di individuazione dei referenti di ciascun istituto sia nella fase di download e test del plico telematico;
- supporto nelle fasi di download, test e apertura dei plichi telematici;
- coordinamento di tutti i servizi di Sogei per la pubblicazione tempestiva della chiave di decriptazione del plico telematico per ciascun giorno d'esame;
- raccolta dei fabbisogni per la gestione della sessione suppletiva (luglio);
- raccolta dei fabbisogni per la gestione della sessione straordinaria (settembre).

Per quanto riguarda la gestione degli esami di abilitazione alle libere professioni si individuano le seguenti fasi:

- individuazione delle istituzioni scolastiche sede di esame e dei Referenti del plico telematico, individuazione delle commissioni di esame e predisposizione della correlazione e della codifica prova/settore;
- redazione controllata del materiale per la predisposizione in formato digitale delle prove: codifica, formattazione, standardizzazione, validazione finale delle prove. Questa fase prevede anche lo scambio di materiale in modalità sicura con gli estensori del materiale;
- archiviazione e distribuzione protetta delle prove, che prevede l'invio delle informazioni a ciascuna sede di esame in modalità sicura;
- accesso e stampa delle prove d'esame;
- piano di comunicazione verso gli ordini professionali e istituzioni scolastiche coinvolte.

La fornitura dei materiali di consumo necessari per l'erogazione del servizio è a carico di Sogei, così come si considerano a carico della stessa Sogei tutti i costi connessi alla gestione ordinaria di quanto necessario allo svolgimento degli Esami di Stato.

5.4.1 *SUPPORTO ALLE SCUOLE*

Il sottoservizio di supporto applicativo è essenzialmente rivolto alle scuole e raggruppa attività di supporto e assistenza nell'ambito della gestione di alcuni processi di lavoro che necessitano di particolari competenze. Le attività possono così essere raggruppate:

- Supporto amministrativo ed uso delle funzioni: Supporto all'utente nell'interpretazione della normativa sottostante alle funzioni e alle procedure informatiche utilizzate, ovvero, nell'utilizzo delle medesime funzioni, laddove esistano casistiche assoggettate a diverse normative o dove siano contemplate differenti e molteplici interpretazioni della norma. La gestione di tali condizioni presuppone una conoscenza sia amministrativa che tecnica;

- Supporto tecnico ed uso delle funzioni: Supporto al verificarsi di scostamento dei risultati di una elaborazione dai risultati attesi, nel caso in cui l'utente possa percepire come anomalia il risultato di una elaborazione corretta, attraverso le seguenti attività:
 - verifica della base dati per il riscontro della situazione segnalata e per evidenziare eventuali modifiche ai dati apportate dopo l'elaborazione oggetto di verifica, tramite l'utilizzo di altre funzioni del sistema informativo;
 - verifica della base dati e successiva segnalazione al Servizio Trattamento dati per eventuali interventi;
 - controllo della coerenza dei dati elementari in input all'elaborazione;
 - test di funzionamento della applicazione della norma al caso specifico al fine di verificare la correttezza dell'elaborazione eseguita.

5.4.2 LIVELLI DI SERVIZIO

5.4.2.1 Puntualità e completezza nella consegna delle prove d'esame

L'indicatore di qualità misura la capacità del fornitore nel gestire nei tempi e nelle modalità previste la consegna delle prove d'esame speciali cartacee.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Percentuale di prove cartacee consegnate nei tempi previsti		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Piano di lavoro Comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> - N_{cons} = Numero di prove di esame consegnate nei tempi previsti - N_{tot} = Numero totale di prove di esame da consegnare 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$PCPE = \frac{N_{cons}}{N_{tot}}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	PCPE = 100%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni 0,5% di scostamento rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale " Mancata puntualità e completezza nella consegna delle prove d'esame ".		
Eccezioni			

5.4.2.2 Disponibilità dei plichi telematici

L'indicatore di qualità misura la disponibilità di tutti i plichi telematici richiesti nelle configurazioni presenti a sistema.

Per configurazioni presenti a sistema si intendono le configurazioni acquisite dagli uffici provinciali, integrate con le successive funzioni di "Fabbisogno Plichi & Prove". I plichi da rilasciare dovranno contenere le prove associate agli indirizzi di studio richiesti.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Percentuale di plichi resi disponibili nei tempi previsti		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Piano di lavoro Comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> - N_{pl} = Numero di plichi resi disponibili entro le scadenze concordate - N_{tot} = Numero totale di plichi da rendere disponibili 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$DPTE = \frac{N_{pl}}{N_{tot}}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	DPTE = 100%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà per ogni 0,5% di scostamento rispetto al valore soglia l'applicazione della penale " Mancata disponibilità dei plichi telematici ".		
Eccezioni			

5.4.2.3 Correttezza delle prove di esame

L'indicatore di qualità misura la correttezza delle prove di esame (plichi telematici, cartacee e speciali) rispetto alla tipologia di prove richieste relativamente agli indirizzi comunicati.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	
Aspetto da valutare	Percentuale di prove di esame corrette		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Piano di lavoro Comunicazioni

Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> - N_{pr} = Numero di prove di esame correttamente elaborate - N_{tot} = Numero totale di prove da elaborare 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$COPE = \frac{N_{pr}}{N_{tot}}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	COPE = 100%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni 0,5% di scostamento rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale " Mancata correttezza delle prove di esame ".		
Eccezioni			

5.4.3 PENALI

1. **Mancata correttezza delle prove di esame:** per ogni 0,5% o frazione di peggioramento rispetto al valore soglia previsto per l'indicatore "**Correttezza delle prove di esame**", l'Amministrazione applicherà una penale pari a **€ 20.000 (Euro ventimila/00)**.
2. **Mancata disponibilità dei plichi telematici:** per ogni 0,5% o frazione di peggioramento rispetto al valore soglia previsto per l'indicatore "**Disponibilità dei plichi telematici**", l'Amministrazione applicherà una penale pari a **€ 10.000 (Euro diecimila/00)**.
3. **Mancata puntualità e completezza nella consegna delle prove d'esame:** per ogni 0,5% o frazione di peggioramento rispetto al valore soglia previsto per l'indicatore "**Puntualità e completezza nella consegna delle prove d'esame**", l'Amministrazione applicherà una penale pari a **€ 10.000 (Euro diecimila/00)**.

5.5 IMPEGNO ECONOMICO DI MASSIMA

Gli importi riportati in questo documento si intendono delle stime di massima per l'intero periodo contrattuale; gli impegni specifici annuali per i vari servizi saranno definiti in dettaglio nei Piani annuali fermo restando il massimale complessivo del presente Atto.

Supporto, sviluppo e gestione del sistema informativo dell'Istruzione (SIDI) - Anno 2022-2024

Descrizione e Servizio	Ambito	Dettaglio Attività	Tariffa corrispettivo	Quantità massima	Modalità Remunerazione	Importo senza iva	Importo con IVA
SERVIZI PROFESSIONALI E ACCESSORI	Supporto alla Governance e IT	Servizio Coordinamento	800	138	A consumo	€ 110.400,00	€ 134.688,00
SERVIZI PROFESSIONALI E ACCESSORI	Supporto alla Governance e IT	Servizio Specialistico	502	750	A consumo	€ 376.500,00	€ 459.330,00
SERVIZI PROFESSIONALI E ACCESSORI	Supporto innovazioni	Servizio Specialistico	502	6.615	A consumo/A corpo	€ 3.320.730,00	€ 4.051.290,60
PROGETTAZIONE E SVILUPPO SERVIZI ICT	Sviluppo e Manutenzione Evolutiva del Software	Unità di sviluppo (PF)	197,42	75.000	A corpo rispetto alla singola applicazione sviluppata	€ 14.806.500,00	€ 18.063.930,00
PROGETTAZIONE E SVILUPPO SERVIZI ICT	Sviluppo e Manutenzione Evolutiva del Software	Unità non Funzionali (GG)	432	5.100		€ 2.203.200,00	€ 2.687.904,00
GESTIONE E CONDUZIONE SERVIZI ICT	Manutenzione Servizi ICT	Manutenzione a Giorni Persona	341	32.566	A consumo/A corpo	€ 11.105.006,00	€ 13.548.107,32
SERVIZI PROFESSIONALI E ACCESSORI	Supporto alla Innovazione	Servizio Coordinamento	800	18.000	A consumo/A corpo	€ 14.400.000	€ 17.568.000,00
SERVIZI PROFESSIONALI E ACCESSORI	Supporto alla Innovazione	Servizio Specialistico	502	90.000	A consumo/A corpo	€ 45.180.000,00	€ 55.119.600,00
SERVIZI PROFESSIONALI E ACCESSORI	Supporto alla governance e IT	Servizio coordinamento	800	5.100,00	A consumo/A corpo	4.080.000,00 €	4.977.600,00 €
SERVIZI PROFESSIONALI E ACCESSORI	Supporto alla governance e IT	Servizio specialistico	502	27.000,00	A consumo/A corpo	13.554.000,00 €	16.535.880,00 €
Totale						€ 109.136.336,00	€ 133.146.329,92

HubScuola - Didattico

Descrizione Servizio	Ambito	Dettaglio Attività	Tariffa corrispettivo	Quantità massima	Modalità Remunerazione	Importo senza iva	Importo con IVA
PROGETTAZIONE E SVILUPPO SERVIZI ICT	Sviluppo e Manutenzione Evolutiva del Software	Unità di sviluppo (PF)	197,42	15.000	A corpo rispetto alla singola applicazione sviluppata	€ 2.961.300,00	€ 3.612.786,00
PROGETTAZIONE E SVILUPPO SERVIZI	Sviluppo e Manutenzione Evolutiva	Unità non Funzionali (GG)	432	1500		€ 648.000,00	€ 790.560,00
GESTIONE E CONDUZIONE SERVIZI ICT	Manutenzione Servizi ICT	Manutenzione a Giorni Persona	341	8.790	A consumo	€ 2.997.390,00	€ 3.656.815,80
SERVIZI PROFESSIONALI E ACCESSORI	Supporto innovazioni	Servizio Specialistico	502	1.947	A consumo/A corpo	€ 977.394,00	€ 1.192.420,68
Totale						€ 7.584.084,00	€ 9.252.582,48

Bullismo e cyber-bullismo

Descrizione Servizio	Ambito	Dettaglio Attività	Tariffa corrispettivo	Quantità massima	Modalità Remunerazione	Importo senza iva	Importo con IVA
PROGETTAZIONE E SVILUPPO SERVIZI ICT	Personalizzazione prodotti di mercato	Personalizzazione prodotti di mercato	341	880	A corpo	€ 300.080,00	€ 366.097,60
Totale						€ 300.080,00	€ 366.097,60

Monitoraggio PNRR

Descrizione Servizio	Ambito	Dettaglio Attività	Tariffa corrispettivo	Quantità massima	Modalità Remunerazione	Importo senza iva	Importo con IVA
PROGETTAZIONE E SVILUPPO SERVIZI ICT	Personalizzazione prodotti di mercato	Personalizzazione prodotti di mercato	341	640	A corpo	€ 218.240,00	€ 266.252,80
Totale						€ 218.240,00	€ 266.252,80

Beni e Servizi

Descrizione Servizio	Ambito	Tariffa corrispettivo	Quantità massima	Modalità Remunerazione	Importo senza iva	Importo con iva
BENI E SERVIZI	B&S			Beni e Servizi a Rimborso	€ 57.831.097,20	€ 70.553.938,58

RIEPILOGO COMPLESSIVO COSTI A CARICO MINISTERO

Progetto	Importo 2022 senza IVA	Importo 2022 con IVA	Importo 2023 senza IVA	Importo 2023 con IVA	Importo 2024 senza IVA	Importo 2024 con IVA	TOTALE senza IVA	TOTALE con IVA
SIDI	€ 37.280.610,00	€ 45.482.344,20	€ 36.378.665,00	€ 44.381.971,30	€ 35.477.061,00	€ 43.282.014,42	€ 109.136.336,00	€ 133.146.329,92
HubScuola –	€ 2.528.028,00	€ 3.084.194,16	€ 2.528.028,00	€ 3.084.194,16	€ 2.528.028,00	€ 3.084.194,16	€ 7.584.084,00	€ 9.252.582,48
Bullismo	€ 300.080,00	€ 366.097,60					€ 300.080,00	€ 366.097,60
Monitoraggio PNRR	€ 218.240,00	€ 266.252,80					€ 218.240,00	€ 266.252,80
Beni e Servizi	€ 14.255.884,40	€ 17.392.178,97	€ 21.787.606,40	€ 26.580.879,81	€ 21.787.606,40	€ 26.580.879,81	€ 57.831.097,20	€ 70.553.938,58
Totale Generale							€ 175.069.837,20	€ 213.585.201,38

RIEPILOGO COMPLESSIVO COSTI A CARICO PNRR

Progetto	Importo	Importo	Importo	Importo	Importo	Importo	Totale	Totale
	Primo anno	Primo anno	Secondo anno	Secondo anno	Terzo anno	Terzo anno	Generale	Generale
	IVA Esclusa	IVA Inclusa	IVA Esclusa	IVA Inclusa	IVA Esclusa	IVA Inclusa	IVA Esclusa	IVA Inclusa
Adozione SPID e CIE per le istituzioni scolastiche	6.000.000,00 €	7.320.000,00 €	22.500.000,00 €	27.450.000,00 €	1.500.000,00 €	1.830.000,00 €	30.000.000,00 €	36.600.000,00 €
Adozione PagoPA e App IO per le Istituzioni scolastiche	4.500.000,00 €	5.490.000,00 €	10.500.000,00 €	12.810.000,00 €	9.000.000,00 €	10.980.000,00 €	24.000.000,00 €	29.280.000,00 €
Single Digital Gateway - SDG (Regolamento UE 2018/1724)	800.000,00 €	976.000,00 €	700.000,00 €	854.000,00 €			1.500.000,00 €	1.830.000,00 €
ANIST	1.477.456,32 €	1.802.496,71 €	939.389,12 €	1.146.054,73 €			2.416.845,44 €	2.948.551,44 €
Totale Generale							57.916.845,44 €	70.658.551,44 €