



# Scheda di Obiettivo TTKB-003-2023

## Trouble Ticketing e Knowledge Base

AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI DI DATAMANAGEMENT MEDIANTE ORDINATIVO DI FORNITURA  
NELL'AMBITO DELL'ACCORDO QUADRO PER I SERVIZI APPLICATIVI DI DATA MANAGEMENT PER LE  
PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI STIPULATO DA CONSIP - ID 2212 – LOTTO 1

CIG DERIVATO 9146677CA1

Versione: 1.0

Data: 20/02/2023

<b>TABELLA DELLE VERSIONI</b>			
<b>Data</b>	<b>Versione</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Par. modificati</b>
20/02/2023	1.0	Prima redazione del documento	Tutti

## Scheda Intervento

<b>Titolo obiettivo</b>	Trouble Ticketing - Knowledge Base		
<b>Valore economico dell'obiettivo</b>	432.486,30 €		
<b>Descrizione dell'intervento</b>	<p>Gli obiettivi dell'intervento, legati all'implementazione di applicativi Trouble Ticketing e creazione di una Knowledge base, consistono in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fine tuning e continuous improvement della soluzione di Trouble Ticketing realizzata;</li> <li>• Macropianificazione e successiva execution Roll-out;</li> <li>• Execution piano di formazione verso gli operatori di Regioni/Province/PIT;</li> <li>• Definizione e realizzazione delle funzionalità del Portale a supporto della Formazione</li> </ul>		
<b>Responsabile intervento (fornitore)</b>	Alessandro Simeone (Accenture)		
<b>Responsabile intervento (MiTur)</b>	Martina Rosato (MiTur)		
<b>Ciclo di vita</b>	Iterativo		
<b>Data inizio</b>	01/02/2023		
<b>Data fine</b>	07/06/2023		
<b>Servizio Attivato</b>	LA.DW.1 - Sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc	LA.DW.3 - Gestione applicativa e basi dati	LA.AI.1 - Supporto specialistico
<b>Metrica</b>	Consumo GG/PP	Consumo GG/PP	Consumo GG/PP
<b>Tariffa</b>	248,12 €*	247,86 €*	€347,5 €
<b>Quantità</b>	126	394	288
<b>Importo</b>	31.263,12 €	97.656,84 €	100.080,00 €
<b>Servizio Attivato</b>	LA.DW.2 - Parametrizzazione e Personalizzazione di soluzioni commerciali	LA.DW.2 - Parametrizzazione e Personalizzazione di soluzioni commerciali	LA.DW.4 - Manutenzione Correttiva
<b>Metrica</b>	Consumo GG/PP	Punti Funzione	Team Ottimale
<b>Tariffa</b>	242,50 €*	102,0 €	173,4€
<b>Quantità</b>	102	308	308
<b>Importo</b>	24.735,00 €	31.416,00 €	53.407,20 €
<b>Servizio Attivato</b>	LA.DW.5 - Manutenzione Adeguata	LA.BD.1 - Valutazione e Analisi dei dati	LA.OD.2 - Produzione e metadattazione di dati a livello 3
<b>Metrica</b>	Consumo GG/PP	Team Ottimale	Dataset Classe B
<b>Tariffa</b>	242,50 €*	282,25 €	699,00 €
<b>Quantità</b>	306,9	53,28	6,39

<b>Importo</b>	74.423,25 €	15.038,28 €	4.466,61 €
----------------	-------------	-------------	------------

\* La tariffa è stata calcolata con media delle tariffe delle singole figure professionali previste da contratto

## Descrizione dell'intervento

L'intervento relativo alla presente scheda obiettivo ha come ambito:

Linea di Servizio	Attività
-------------------	----------

<p>LA.DW.1 - Sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc LA.DW.2 - Parametrizzazione e Personalizzazione di soluzioni commerciali LA.AI.1 – Supporto Specialistico LA.DW.3 - Gestione applicativa e basi dati LA.DW.4 - Manutenzione Correttiva LA.DW.5 - Manutenzione Adeguativa LA.BD.1 - Valutazione e Analisi dei dati LA.OD.2 - Produzione e metadatezione di dati a livello 3</p>	<p>Le attività sono così suddivise:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Redazione delle istruzioni operative e definizione di un set regole (per gli Operatori PIT/IAT) con approfondimenti su processi di ticket management (apertura, lavorazione, chiusura, estrapolazione dati) e fonti di aggiornamento con relativo processo di validazione.</li><li>● Definizione di una macro pianificazione e pianificazione di dettaglio delle attività a supporto della formazione verso gli operatori di Regioni/Province/PIT e delle disposizioni esecutive (agenda, contenuti, orari, formatori, location...) con particolare attenzione al processo di Quality management (survey, schede di valutazione...)</li><li>● Redazione di materiale a supporto della formazione verso gli operatori di Regioni/Province/PIT e i referenti regionali/provinciali (presentazioni/video/manuali/FAQ...)</li><li>● Attività di organizzazione logistica e di formazione sul campo</li><li>● Definizione del portale a supporto della formazione</li><li>● Fine-tuning Power Apps</li><li>● Fine-tuning e continuous improvement del chatbot conversazionale</li><li>● Security Check – Release Chatbot conversazionale e Power Apps:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Analisi Statica del Codice (SAST)</li><li>○ Analisi Dinamica del Codice (DAST)</li></ul></li><li>● Release – Chatbot conversazionale &amp; Power Apps<ul style="list-style-type: none"><li>○ Rilascio in UAT;</li><li>○ Governance degli UAT e fine tuning;</li><li>○ Redazione Kit di test;</li><li>○ Rilascio delle funzionalità in ambiente di produzione.</li></ul></li></ul>
--	--

## Pianificazione, deliverable e stima

Fermo restando quanto riportato nella documentazione contrattuale e all'interno del Piano di Qualità Specifico del presente Contratto Esecutivo, le informazioni riportate di seguito in merito a "pianificazione" e "deliverable" sono da intendersi in deroga rispetto a tale documento per la presente scheda obiettivo.

Pianificazione:

Sprint	Fase	Criterio di Uscita	Data inizio	Data fine
1	Sprint	Approvazione Sprint	01/02/2023	28/02/2023
	Validazione dello Sprint		24/02/2023	28/02/2023
2	Sprint	Approvazione Sprint	01/03/2023	31/03/2023
	Validazione dello Sprint		27/03/2023	31/03/2023
3	Sprint	Approvazione Sprint	01/04/2023	28/04/2023
	Validazione dello Sprint		24/04/2023	28/04/2023
4	Sprint	Approvazione Sprint	01/05/2023	31/05/2023
	Validazione dello Sprint		26/05/2023	31/05/2023
N/A	Collaudo Finale	Accettazione	31/05/2023	07/06/2023

Deliverable:

Sprint	Fase	Deliverable	Data fine
1	Sprint	<ul style="list-style-type: none"> <li>(TTKB-003-2023_01) Documento (PDF) che definisce un set di Regole (per gli Operatori PIT/IAT) relative alle istruzioni operative con approfondimenti sui processi di ticket management (apertura, lavorazione, chiusura, estrapolazione dati, modalità di aggiornamento e validazione fonti di informazioni)</li> <li>(TTKB-003-2023_02) Cartella contenente riscontri preliminari relativi all'organizzazione della formazione (macro-pianificazione di roll-out, progettazione ad alto livello)</li> <li>(TTKB-003-2023_03) Documento (PDF/PPT) che definisce le evolutive della soluzione di Trouble Ticketing</li> <li>(TTKB-003-2023_04) Aggiornamento mappa semantica chatbot conversazionale</li> <li>(TTKB-003-2023_05) Piano di test (XLSX) con esito esecuzione su chatbot conversazionale</li> <li>(TTKB-003-2023_06) Release fine-tuning Power Apps</li> </ul>	28/02/2023
2	Sprint	<ul style="list-style-type: none"> <li>(TTKB-003-2023_07) Cartella contenente riscontri relativi alla progettazione dei contenuti e all'organizzazione della formazione (es. presentazioni, FAQ, manuale, pianificazione di dettaglio di roll-out, definizione della logistica con eventuali ipotesi di agenda, etc..)</li> <li>(TTKB-003-2023_08) Definizione delle funzioni del Portale a supporto della formazione</li> <li>(TTKB-003-2023_09) Report (PDF) di Executive Summary e Report (XLS) Tecnico di Gap Analysis per le attività di SAST e DAST su chatbot conversazionale</li> </ul>	31/03/2023

		<ul style="list-style-type: none"> <li>(TTKB-003-2023_ 10) Aggiornamento mappa semantica chatbot conversazionale</li> <li>(TTKB-003-2023_ 11) Piano di test (XLSX) con esito esecuzione su chatbot conversazionale</li> <li>(TTKB-003-2023_ 12) Release fine-tuning Power Apps</li> </ul>	
3	Sprint	<ul style="list-style-type: none"> <li>(TTKB-003-2023_ 13) Cartella contenente riscontri relativi all' organizzazione della formazione come ad esempio: materiale condiviso, reportistica relativa agli incontri formativi (numero di partecipanti, obiettivi formativi raggiunti, etc.), logistica, survey, quality management, etc.</li> <li>(TTKB-003-2023_ 14) Presentazione prototipo Portale a supporto della formazione</li> <li>(TTKB-003-2023_ 15) Aggiornamento mappa semantica chatbot conversazionale</li> <li>(TTKB-003-2023_ 16) Piano di test (XLSX) con esito esecuzione su chatbot conversazionale</li> <li>(TTKB-003-2023_ 17) Release fine-tuning Power Apps</li> </ul>	28/04/2023
4	Sprint	<ul style="list-style-type: none"> <li>(TTKB-003-2023_ 18) Cartella contenente riscontri relativi all' organizzazione della formazione come ad esempio: materiale condiviso, reportistica relativa agli incontri formativi (numero di partecipanti, obiettivi formativi raggiunti, etc.), logistica, survey, quality management, etc.</li> <li>(TTKB-003-2023_ 19) Avvio implementazione Portale a supporto della formazione</li> <li>(TTKB-003-2023_ 20) Aggiornamento mappa semantica chatbot conversazionale</li> <li>(TTKB-003-2023_ 21) Piano di test (XLSX) con esito esecuzione su chatbot conversazionale</li> </ul>	31/05/2023

Stima:

Sprint	Metrica	Servizio	Tariffa	Quantità	Data inizio	Data fine	Valore economico
1	Consumo GG/PP	LA.DW.3	247,86€	123,5	01/02/2023	28/02/2023	30.610,71 €
1	Consumo GG/PP	LA.DW.5	242,50 €	172,9	01/02/2023	28/02/2023	41.928,25 €
1	Punti Funzione	LA.DW.2	102,00 €	105	01/02/2023	28/02/2023	10.710,00 €
2	Consumo GG/PP	LA.DW.3	247,86€	243,5	01/03/2023	01/03/2023	60.353,91 €
2	Consumo GG/PP	LA.DW.2	242,50 €	102	01/03/2023	01/03/2023	24.735,00 €
2	Consumo GG/PP	LA.DW.1	248,12 €	63	01/03/2023	01/03/2023	15.631,56 €
2	Punti Funzione	LA.DW.2	102,00 €	105	01/03/2023	01/03/2023	10.710,00 €
3	Consumo GG/PP	LA.AI.1	347,50 €	144	01/04/2023	01/04/2023	50.040,00 €
3	Consumo GG/PP	LA.DW.3	247,86€	27	01/04/2023	01/04/2023	6.692,22 €
3	Consumo GG/PP	LA.DW.5	242,50 €	103	01/04/2023	01/04/2023	24.977,50 €
3	Consumo GG/PP	LA.DW.1	248,12 €	63	01/04/2023	01/04/2023	15.631,56 €

3	Punti Funzione	LA.DW.2	102,00 €	98	01/04/2023	01/04/2023	9.996,00 €
4	Consumo GG/PP	LA.AI.1	347,50 €	144	01/05/2023	01/05/2023	50.040,00 €
4	Consumo GG/PP	LA.DW.5	242,50 €	31	01/05/2023	01/05/2023	7.517,50 €
4	Team Ottimale	LA.DW.4	173,40 €	308	01/05/2023	01/05/2023	53.407,20 €
4	Dataset Classe B	LA.OD.2	699,00 €	6,39	01/05/2023	01/05/2023	4.466,61 €
4	Team Ottimale	LA.BD.1	282,25 €	53,28	01/05/2023	01/05/2023	15.038,28 €

### Vincoli, assunzioni, punti di attenzione ed eventuali ulteriori note

#	Tipo	Descrizione
1	Vincolo	Convalida della numerosità PIT/IAT per ogni singola regione con relative informazioni mappate per permettere una progettazione di dettaglio della formazione
2	Vincolo	Ricezione della corretta modalità di ingaggio e individuazione dei referenti per ogni regione al fine di avviare e realizzare con esiti positivi la formazione sul campo
3	Vincolo	Per le attività di raccolta requisiti dello sprint 2, in ambito Portale a supporto della Formazione, si prevedono almeno 2 incontri di condivisione tra Cliente e RTI