**CSI PIEMONTE**

**Soluzione di Webconference**

**APIM22\_006**

**REQUISITI TECNICO - FUNZIONALI**

**E MODALITÀ DI FORNITURA**

**[***Indicare qui il nome dell’operatore 4economico partecipante***]**

# INTRODUZIONE

Il CSI Piemonte intende acquisire informazioni in relazione a soluzioni di Webconference al fine di consentire agli Enti, in particolare sulla scia delle nuove metodologie di lavoro che hanno preso piede durante l’emergenza COVID-19, di poter svolgere le proprie attività da remoto (Sedute di Consiglio, meeting di lavoro, riunioni, sessioni formative a distanza o conferenze dell’Unità di Crisi, etc..).

La soluzione in oggetto deve poter permettere al Consorzio l’erogazione dei relativi servizi quantomeno ai propri Enti clienti, rispetto a cui sono state quindi definite anche le specifiche esigenze di seguito espresse.

Nel contesto della presente indagine di mercato, CSI intende valutare la fruibilità delle soluzioni disponibili in uno scenario “on cloud” (SaaS) esterno al datacenter CSI e, conseguentemente, gestito integralmente e direttamente dal fornitore per quanto concerne l’aspetto sistemistico/infrastrutturale.

A CSI dovrà essere reso disponibile nell’ambito della soluzione uno strumento di amministrazione che consenta, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

* profilazione utenti;
* configurazione dei profili;
* trattamento dati sul database

Obiettivi principali della soluzione da individuare saranno:

* Dare ad un parco utenti attualmente di circa 1400 unità e potenzialmente in crescita la possibilità di pianificare riunioni, sessioni di formazione ed eventi nell’ambito di opportune sale virtuali di videoconferenza, a cui possano essere invitati anche utenti esterni alla soluzione stessa (ospiti), e potervi partecipare dalla propria postazione di lavoro, dai dispositivi mobili ed anche utilizzando le apparecchiature hardware presenti nelle sale riunioni istituzionali;
* Consentire la trasmissione in diretta streaming di audio, video e contenuto condiviso durante un evento, utilizzando qualsiasi piattaforma che supporti i flussi RTMP (Real-Time Messaging Protocol) e RTMPS (Real-Time Messaging Protocol Secure), compresi YouTube e Facebook.
* Utilizzare la soluzione sia da pc, sia da dispositivo mobile ma anche utilizzando dispositivi set-top e dotazioni di sale riunione

Il presente documento – che costituisce l’allegato 1 all’*Avviso di indagine di mercato nell’ambito dell’analisi comparativa finalizzata all’individuazione di una soluzione di Webconference ai sensi dell’art. 68 del D. Lgs. 82/2005 e s.m.i. – Codice dell’Amministrazione Digitale (CAD)”* – ha l’obiettivo di verificare la presenza sul mercato di soluzioni dotate – in tutto o in parte – di caratteristiche funzionali e tecniche atte a soddisfare le esigenze del CSI-Piemonte, conoscendone anche le relative modalità di fornitura/distribuzione oltre che le stime di massima su costi e tempi di messa a disposizione.

# Nota bene: in considerazione della natura dell’Indagine in corso e dei relativi fini di analisi comparativa ai sensi dell’art. 68 CAD – è richiesto di omettere ovvero di non inserire tra le informazioni, elementi protetti da segreto industriale, know-how, proprietà intellettuale e/o industriale o analoga normativa (si veda anche quanto al riguardo precisato nell’avviso cui il presente documento costituisce allegato).

# RIFERIMENTI

Art. 68 CAD –.

# DESCRIZIONE IN SINTESI DELLA SOLUZIONE PROPOSTA

*Inserire qui una breve descrizione (max 2 pagine) della soluzione proposta e delle tecnologie di riferimento adottate dalla soluzione.*

# SODDISFACIMENTO DEI REQUISITI

Nel seguito sono elencati i requisiti individuati per la soluzione sulla base delle esigenze espresse anche dagli Enti fruitori del servizio

Si distinguono in tabelle separate:

* i requisiti funzionali (RF),
* i requisiti non funzionali (RNF),
* la modalità di fornitura del software (MF)

Nel seguito si descrive il significato delle colonne:

* **Gruppo di requisiti**: per i requisiti non funzionali e le modalità di fornitura descrive il raggruppamento logico del requisito. (NON MODIFICARE)
* **ID**: descrive il codice univoco del requisito (NON MODIFICARE)
* **Requisito**: descrive il singolo requisito individuato (NON MODIFICARE)
* **Obbligatorio (O) Informativo (I):** i requisiti contrassegnati con la
  + **O** sono considerati essenziali/imprescindibili. La loro assenza non permette di prendere in considerazione la soluzione proposta;
  + **I** sono utili a comprendere elementi alternativi o utili ma non bloccanti ai fini della valutazione in termini quantitativi della soluzione valutata
* **Requisito soddisfatto:** indica la disponibilità del requisito da parte della soluzione proposta nella versione attualmente disponibile (COMPILARE). La disponibilità/non disponibilità deve essere indicata con “SI/NO”.
* **Note** (DA COMPILARE OPZIONALMENTE E/O OVE RICHIESTO): spazio da utilizzare per fornire precisazioni esplicative rispetto al soddisfacimento del requisito.

**Requisiti funzionali**

| **ID** | **Requisito funzionale (RF)** | **Obbligatorio (O)**  **Informativo (I)** | **Requisito soddisfatto (SI/NO)** | **Note** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **RF1** | La soluzione supporta il trasferimento audio (ossia il suono prodotto da un applicativo sulla postazione di un partecipante può essere trasmesso in tempo reale sulle postazioni degli altri partecipanti) | O |  |  |
| **RF2** | La soluzione supporta il trasferimento video (ossia il contenuto di un flusso audiovisivo riprodotto su un applicativo sulla postazione di un partecipante può essere trasmesso in tempo reale sulle postazioni degli altri partecipanti) | O |  |  |
| **RF3** | Sono supportati vari livelli di qualità per quanto riguarda la componente video della conferenza (VGA, HQ, HD) | O |  |  |
| **RF4** | È disponibile una funzionalità di chat testuale integrata nella soluzione | O |  |  |
| **RF5** | La soluzione consente la condivisione del desktop e delle finestre degli applicativi in esecuzione sulle postazioni dei partecipanti | O |  |  |
| **RF6** | È disponibile una funzionalità di lavagna condivisa | I |  |  |
| **RF7** | La soluzione permette di condividere documenti di vari formati (.doc, .docx, .gif, .jpeg, .pdf, .png, .ppt, .pptx, .xlsx) con gli altri partecipanti | O |  |  |
| **RF8** | La soluzione consente la navigazione web in co-browsing (molteplici partecipanti possono accedere alle medesime pagine web in contemporanea) | I |  |  |
| **RF9** | È consentito creare sessioni "breakout" per sottogruppi di partecipanti, con audio e video indipendente dalla videoconferenza principale | I |  |  |
| **RF10** | La soluzione consente la registrazione in locale (sulla postazione dell’organizzatore) del flusso audiovisivo della videoconferenza | I |  |  |
| **RF11** | La soluzione consente la registrazione sul server del flusso audiovisivo della videoconferenza | O |  |  |
| **RF12** | La soluzione supporta la connessione degli utenti via VoIP | I |  |  |
| **RF13** | La soluzione supporta la connessione degli utenti da linea telefonica (dial-in) | O |  |  |
| **RF14** | La soluzione consente nativamente di effettuare la trasmissione in diretta streaming di audio, video e contenuto condiviso durante un evento, utilizzando qualsiasi piattaforma che supporti i flussi RTMP (Real-Time Messaging Protocol) e RTMPS (Real-Time Messaging Protocol Secure), compresi YouTube e Facebook. | O |  |  |
| **RF15** | La soluzione mette a disposizione strumenti che permettano di calendarizzare e svolgere webinar e sessioni di formazione online, con la possibilità di svolgere test di valutazione | O |  |  |
| **RF16** | La soluzione mette a disposizione strumenti che permettano di calendarizzare e svolgere eventi che coinvolgano un gran numero di partecipanti, con la possibilità di definire un moderatore, ed effettuare sondaggi | I |  |  |
| **RF17** | La soluzione prevede la possibilità di traduzione simultanea dell’audio dei partecipanti da e verso l’italiano | I |  |  |
| **RF18** | La soluzione prevede la possibilità di trascrizione/close captioning dell’audio dei partecipanti da e verso l’italiano | I |  |  |
| **RF19** | La soluzione consente di creare eventi con accesso protetto da password | O |  |  |
| **RF20** | La soluzione consente di svolgere eventi senza limitazione di durata | I |  |  |

**Requisiti non funzionali**

I requisiti “non funzionali” includono requisiti tecnici o di servizio.

| **Classe del Requisito** | **ID** | **Requisito tecnico, architetturale, infrastrutturale e non funzionale (RNF)** | **Obbligatorio (O)**  **Informativo(I)** | **Requisito soddisfatto** | **Note** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Documentation** | **RNF1** | Internamente alla documentazione sono indicate chiaramente le caratteristiche tecniche minime della postazione di lavoro lato utente necessarie per l’accesso al sistema (Sistemi Operativi, Browser, Plug-in, ecc.). | **I** |  |  |
| **Extensibility** | **RNF2** | La soluzione consente l'integrazione con la piattaforma di posta elettronica di Zimbra, in modo da poter creare e schedulare eventi direttamente dall'agenda di quest'ultima | **I** |  |  |
| **Network Topology** | **RNF3** | Non è necessaria una configurazione di rete specifica che vincola la topologia architetturale ed il deploy della soluzione. | **I** |  |  |
| **Identity & Access Management** | **RNF4** | La soluzione prevede almeno la possibilità di accesso applicativo mediante l’utilizzo di credenziali centralizzate gestite tramite protocollo LDAP. | **I** |  |  |
| **Identity & Access Management** | **RNF5** | La soluzione di autenticazione e autorizzazione integrata è totalmente conforme ai vincoli di sicurezza applicativa in aderenza alla legge D.lgs.196/2003, al Regolamento UE 679/2016 (detto anche GDPR Privacy) e relativo decreto di attuazione e successivi aggiornamenti, ed al Codice della Amministrazione Digitale. | **O** |  |  |
| **Identity & Access Management** | **RNF6** | La Soluzione è dotata di uno strumento di amministrazione che consenta, a titolo esemplificativo e non esaustivo:   * profilazione utenti; * configurazione dei profili; * trattamento dati sul data base.   Lo strumento prevede l’autenticazione e la profilazione dell’utente autorizzato all’uso.  Lo strumento traccia l’operatività svolta dagli utenti al fine di produrre un log facilmente consultabile. | **O** |  |  |
| **Portability** | **RNF7** | Il servizio è fruibile in modo equivalente su postazioni con sistema operativo Windows, Linux e macOS | **O** |  |  |
| **Portability** | **RNF8** | Il servizio è fruibile su postazioni mobili con sistema operativo Android e iOS, con le medesime funzionalità disponibili a chi lo usa tramite un pc | **O** |  |  |
| **Portability** | **RNF9** | La soluzione ammette che i partecipanti possano accedere agli eventi utilizzando direttamente da dispositivi hardware della serie Cisco Webex (in particolare Cisco Webex Room 55, Cisco Webex DX80, Cisco Webex Codec Pro, Cisco Webex Room 70 Single G2, Cisco Webex Board 70S, Cisco Webex Room 70 Dual G2, Cisco Webex Room Kit e Cisco Webex Room Kit Mini) senza dover ricorrere all'intermediazione di apparati supplementari o di pc che utilizzino i citati dispositivi come periferiche | **I** |  |  |
| **Standardisation** | **RNF10** | La soluzione gestisce documenti PDF e PDF/A | **I** |  |  |
| **Standardisation** | **RNF11** | La soluzione gestisce documenti Word e similari (.doc, .rtf, ecc.) non proprietari. | **I** |  |  |
| **Standardisation** | **RNF12** | La soluzione gestisce immagini in formato standard (jpeg, bmp, png, etc.). | **I** |  |  |
| **Standardisation** | **RNF13** | La soluzione gestisce file audio e video in formato standard (avi, MPEG, MPG3, DVx, WMV, VOB, MP3, etc.). | **I** |  |  |
| **Privacy** | **RNF14** | Sono adottate tutte le misure minime di protezione dei dati nel rispetto della normativa GDPR (2016/679) in relazione alla sicurezza del trattamento di dati personali (rif. Data breach). | **O** |  |  |
| **Security** | **RNF15** | La comunicazione verso i client/fruitori della soluzione (device mobili, browser, client e sistemi terzi) avviene in modalità sicura, adottando politiche di cifratura del canale (es. HTTPS) e securizzando le comunicazioni proteggendo i servizi con meccanismi idonei (es. TLS 1.2 o superiore) | **O** |  |  |
| **Security** | **RNF16** | La soluzione implementa la criptatura end-to-end delle sessioni di videocomunicazione | **I** |  |  |
| **Security** | **RNF17** | La soluzione prevede che gli aggiornamenti delle patch di sicurezza siano effettuati senza necessità di sospensione del servizio applicativo nel pieno rispetto dei livelli di servizio. | **I** |  |  |
| **Security** | **RNF18** | Sono disponibili i risultati dei test di vulnerabilità della soluzione, effettuati periodicamente. | **I** |  |  |
| **Security** | **RNF19** | È garantito il monitoraggio e controllo della sicurezza applicativa del sistema (vulnerability assessment e patching di sicurezza). | **O** |  |  |
| **Security** | **RNF20** | Sono prontamente evidenziate le situazioni legate ad anomalie di sicurezza (accessi anomali, brute force attack, ecc.). | **O** |  |  |
| **Performance & Availability** | **RNF21** | La Soluzione continua ad essere disponibile indipendentemente dalla quantità di accessi, senza soluzione di continuità né decadimento apprezzabile delle prestazioni. | **O** |  |  |
| **Performance & Availability** | **RNF22** | Sono disponibili i risultati dei test di carico (Stress Test) della soluzione. | **I** |  |  |
| **Disaster Recovery & Business Continuity** | **RNF23** | La soluzione continua ad essere disponibile indipendentemente dall’eventuale indisponibilità di una intera Availability Zone. | **I** |  |  |
| **Disaster Recovery & Business Continuity** | **RNF24** | La soluzione è implementata in modo da garantire adeguati livelli di servizio in coerenza con i livelli minimi richiesti di RPO (Recovery Point Objective) e RTO (Recovery Time Objective) che non dovranno essere superiori alle 24h [NB. Le 24h possono variare a seconda della necessità] per ambedue i parametri. | **I** |  |  |
| **Accessibility** | **RNF25** | La soluzione supporta funzionalità di accessibilità compatibili con quanto previsto dagli articoli 53 e 71 del CAD (DLGS 82/2005 e s.i.), dai criteri indicato dal D.M. 8 luglio 2005 – Allegato A ([https://www](https://www/).agid.gov.it/dm-8-luglio-2005-allegato-A) ed in particolare come descritto dalle linee guida AgID “Linee guida di design per i servizi digitali della PA” pubblicato su [https://docs](https://docs/).italia.it/italia/designers-italia/design-linee-guida-docs/it/stabile/index.htmll al capitolo “2.3 Accessibilità”. | **I** |  |  |
| **Usability** | **RNF26** | La soluzione supporta funzionalità di usabilità compatibili con quanto previsto dall’articolo 53 del CAD (DLGS 82/2005 e s.i.) ed in particolare come descritto dalle linee guida AgID “Linee guida di design per i servizi digitali della PA” pubblicato su [https://docs](https://docs/).italia.it/italia/designers-italia/design-linee-guida-docs/it/stabile/index.htmll al capitolo “4.1 Usabilità”. | **I** |  |  |
| **Monitoring** | **RNF27** | La Soluzione adotta un sistema di traceability delle attività degli utenti, assicurando il monitoraggio attraverso la fruizione dei log di audit, ovvero raccolta cronologica di informazioni finalizzata ad avere evidenze sui trattamenti svolti sui dati, ivi compresa, nel caso occorra, la consultazione. | **I** |  |  |
| **Monitoring** | **RNF28** | La soluzione mette a disposizione report che forniscano informazioni e statistiche in merito alla partecipazione a ciascuna riunione, sessione di formazione o evento organizzato tramite la piattaforma | **I** |  |  |
| **Compliance** | **RNF29** | La Soluzione rispetta i requisiti previsti dal Regolamento UE 2016/79 noto come GDPR (General Data Protection Regulation). In particolare sono presi in considerazione i seguenti articoli del regolamento: • art 25 – privacy by design. La Soluzione garantisce che gli aspetti legati all’implementazione della privacy sono tenuti in considerazione sin dalla fase di progettazione. • art 32 – Misure di sicurezza. In particolare, almeno:  - gestione della profilazione utenti,  - gestione della crittografia dei dati particolari;  - gestione degli audit log (poter ricostruire a posteriori “chi ha fatto che cosa, come e quando”),  - tracciamento degli accessi;  - funzionamento in modalità cluster;  - storicizzazione dei dati;  - cifratura di canale - gestione delle sessioni e dei cookies. | **I** |  |  |

**Modalità di fornitura della soluzione**

| **Classe del Requisito** | **ID** | **Modalità di fornitura (MF)** | **Obbligatorio (O)**  **Informativo(I)** | **Requisito soddisfatto** | **Note** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Measures** | **L1** | La soluzione proposta **non prevede limiti relativi alla tipologia di soggetti** autorizzati alla fruizione in termini di utilizzo di alcuni output/funzionalità come utente (ad esempio, dipendenti, terzi che a qualsivoglia titolo operino nell’interesse del licenziatario, consorziati, Enti del territorio piemontese, clienti per proprie finalità, ecc.). | **O** |  |  |
| **Measures** | **L2** | La soluzione propostanon prevede limiti relativi alla possibilità in capo al licenziatario di erogare servizi a terzi, quantomeno con riferimento agli enti clienti del CSI-Piemonte | **O** |  |  |
| **Measures** | **L3** | In relazione al requisito precedente L2, la soluzione consente comunque la fruizione delle funzionalità utente – anche sotto forma di servizio - non solo al CSI Piemonte ma anche ai suoi Enti clienti | **O** |  |  |
| **Measures** | **L4** | La soluzione non è vincolata alla presenza di un sistema operativo proprietario sulle postazioni di lavoro che ne usufruiranno | **I** |  |  |
| **Software Distribution** | **L5** | La soluzione prevede la possibilità di essere messa a disposizione "on-premises" o mediante concessione di licenza, tramite fornitura di una o più copie del software per l'installazione ed esecuzione su una o più macchine del licenziatario presso il Datacenter di quest’ultimo. | **I** |  |  |
| **Software Distribution** | **L6** | La soluzione prevede la messa a disposizionein modalità **"on Cloud" ("SaaS”)**, ossia con storage dati e infrastruttura elaborativa situata presso un Datacenter di proprietà del fornitore o di terzi e gestita da personale e risorse del fornitore | **I** |  |  |
| **Software Distribution** | **L7** | In caso di risposta positiva al requisito precedente, indicare se la Soluzione è già presente anche sul marketplace Cloud di Agid | **I** |  |  |
| **Software Distribution** | **L8** | La licenza con cui viene messa a disposizione la soluzione è di tipo Software Libero o di tipo Open Source. | **I** |  |  |
| **Support** | **L9** | Disponibilità di una offerta di supporto completo di gestione incident di 2° livello con garanzie di intervento sottoposta a SLA per risoluzione di problemi o diagnosi complesse legate al servizio (disponibilità dal lun al ven e dalle ore 8.00 alle 18.00) | **I** |  |  |
| **Support** | **L10** | È prevista la possibilità di ampliamento dei giorni e dell'orario di attività dell'assistenza minima contrattualizzata citata al requisito L11 | **I** |  |  |
| **Support** | **L11** | Il produttore del software adotta un processo di gestione delle problematiche di sicurezza che prevede: - La pubblicazione e la comunicazione puntuale di un bollettino delle security issues qualora rilevate nella soluzione - La messa a disposizione di indicazioni per la limitazione delle security issues e/o di workaround da adottare in attesa della predisposizione delle patch | **I** |  |  |
| **Licensing** | **L12** | Il modello di licensing della soluzione può prevedere una modalità con canone mensile invece che annuale | **I** |  |  |

**DIMENSIONAMENTO DELLA SOLUZIONE**

Per consentire al fornitore una stima dei costi e dei tempi si riportano di seguito alcuni dati di dimensionamento riferiti alla situazione corrente, e i cui volumi devono essere garantiti dalle condizioni contrattuali e dal piano tariffario applicato:

| **ID** | **Descrizione** | **Q.tà** |
| --- | --- | --- |
| **1** | Numero di utenti che possono essere registrati sulla piattaforma | **1440** |
| **2** | Numero di utenti che possono avviare almeno un evento in un mese solare | **180** |
| **3** | Numero di partecipanti ammissibili per singolo evento | **1000** |
| **4** | Storage per le registrazioni degli eventi | **Illimitato** |

**COSTI E TEMPI INDICATIVI DELLA MESSA A DISPOSIZIONE DELLA SOLUZIONE**

Si richiede di compilare le seguenti tabelle relative a costi e tempi per la messa a disposizione e per la gestione della soluzione desiderata. Si ricorda che si tratta di stime di massima, non impegnative (non costituiscono offerta), ma utili a definire la base d'asta e il capitolato per una eventuale gara finalizzata all’acquisizione della soluzione dal mercato.

Requisiti funzionali e non funzionali

**Stima costo aggiuntivo per il completo soddisfacimento**: stima del costo aggiuntivo necessario all’eventuale soddisfacimento dei requisiti Informativi (I).

I valori economici stimati verranno considerati oneri fiscali esclusi.

| **ID** | **Voci di costo** | **Stima costo (Euro)** | **Stima tempi (GG)** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Stima del costo aggiuntivo necessario all’eventuale soddisfacimento dei requisiti Informativi (I) |  |  |
|  | **TOTALE** |  |  |

Supporto per la formazione

| **ID** | **Voci di costo** | **Stima costo (Euro)** | **Stima tempi (GG)** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Formazione alle risorse CSI che si occuperanno del Supporto di 1° Livello all’utenza |  |  |
|  | **TOTALE** |  |  |

**COSTO INDICATIVO ANNUO DI GESTIONE DELLA SOLUZIONE**

| **ID** | **Attività di gestione della soluzione** | **Stima costo annuo ad utente (Euro)** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Canone di fornitura del servizio a utente |  |
|  | **TOTALE** |  |

Specificare se il singolo canone per ciascun profilo è parametrizzato in base al numero di utenze registrate sulla soluzione, o se vengano utilizzate metriche differenti.