

# **CAPITOLATO TECNICO PER LA PROGETTAZIONE E LO SVILUPPO DELLA NUOVA INTRANET D'ISTITUTO**

Direzione centrale per la diffusione e l'informazione statistica (DCDC)

Direzione centrale per le tecnologie dell'informazione  
e della comunicazione (DCIT)

## INDICE

|  |        |
|--|--------|
| 1. Caratteristiche generali del servizio .....                           | - 3 -  |
| 2. Contesto tecnologico attuale.....                                     | - 3 -  |
| 3. Oggetto dell'appalto .....  | - 3 -  |
| 3.1. Analisi dei requisiti e produzione specifiche .....                 | - 4 -  |
| 3.2. Installazione della Farm.....                                       | - 5 -  |
| 3.3. Fornitura dello sviluppo software .....                             | - 5 -  |
| 3.4. Predisposizione del progetto grafico e fornitura del prototipo..... | - 5 -  |
| 3.5. Sviluppo e integrazione .....                                       | - 6 -  |
| 3.6. Test di usabilità e di accessibilità .....                          | - 7 -  |
| 3.7. Collaudo e messa in esercizio .....                                 | - 7 -  |
| 3.8. Affiancamento, manualistica e formazione .....                      | - 7 -  |
| 3.9. Assistenza e garanzia.....  | - 8 -  |
| 3.10. Modalità di erogazione del servizio di assistenza e garanzia ..... | - 8 -  |
| 3.11. Approccio e metodologia .....                                      | - 9 -  |
| 4. Specifiche preliminari per la Società .....                           | - 9 -  |
| 4.1. Software .....  | - 9 -  |
| 4.2. Hardware.....   | - 10 - |
| 4.3. Professionalità richieste .....                                     | - 10 - |
| 4.4. Modalità di presenza in Istat del team di progetto .....            | - 11 - |
| 5. Tempi di esecuzione e durata del contratto .....                      | - 12 - |
| 6. Modalità operative ed interazioni con il personale Istat.....         | - 13 - |
| 7. Riservatezza .....  | - 13 - |
| 8. Requisiti minimi di accesso alla gara .....                           | - 14 - |
| 9. Criteri di aggiudicazione della gara .....                            | - 14 - |
| 10. Schema redazionale dell'offerta tecnica .....                        | - 14 - |
| 11. Schema redazionale dell'offerta economica.....                       | - 15 - |
| 12. Allegati.....  | - 15 - |

## **1. Caratteristiche generali del servizio**

L'Istat intende realizzare una nuova Intranet nell'ambito delle azioni di comunicazione interna finalizzate a supportare il programma pluriennale Stat2015, che rappresenta la cornice complessiva delle innovazioni metodologiche, tecnologiche, tematiche e organizzative adottate dall'Istituto nazionale di statistica nel triennio 2013-2015.

La Società concorrente (di seguito Società) analizzerà i "requisiti utente" descritti in questo documento e nei suoi allegati e, qualora aggiudicataria dovrà produrre le specifiche, progettare, sviluppare, realizzare e distribuire la nuova Intranet utilizzando il software SharePoint Server 2013 fornito dall'Istat.

La nuova Intranet si dovrà integrare con l'infrastruttura e le tecnologie software e hardware attualmente presenti in Istat, descritte al successivo cap. 2 e par. 4.2.

La Società si occuperà dello sviluppo delle pagine e delle funzionalità del sistema, come descritto al successivo par. 3.5.

Fino al collaudo positivo del sistema (cfr. par. 3.7) la Società, nella realizzazione del servizio oggetto del presente capitolato, dovrà operare secondo le modalità indicate nel par. 4.4.

## **2. Contesto tecnologico attuale**

Il sistema di produttività individuale dell'Istat è costituito da circa 80 server Windows, 2.700 postazioni utente distribuiti su 7 sedi di Roma e 17 Uffici Regionali.

Dal punto di vista hardware la dotazione informatica dell'Istat comprende server, stampanti, laptop, tablet e PC desktop di diversa tipologia. Le caratteristiche di RAM e hard disk sono dimensionate in relazione al processore montato.

La configurazione software dei server Windows è definita in modo centralizzato, comprende elaboratori sia fisici che virtuali, dotati di sistema operativo Windows Server 2003 e Windows Server 2008, corredati di applicativi di uso comune, tra cui MS Office 2010, MS SharePoint Server 2010, del software MS SQL Server Enterprise Edition. In particolare, per i servizi di Business Intelligence, il database SQL Server è installato sia in modalità standard che cluster.

Il protocollo TCP/IP è l'unico protocollo di rete attivo sugli elaboratori.

L'architettura Windows dell'Istat è fondata su un dominio Microsoft ("pc.istat.it") realizzata tramite una dorsale di server localizzati presso le sedi romane e le sedi regionali dell'Istat.

I PC desktop sono basati su sistema operativo Windows XP e Seven e vengono consegnati all'utente già configurati come client di dominio e dotati di software standard tra cui Internet Explorer e Firefox per la navigazione, MS Office 2010 come strumento di office automation.

Ai prodotti che accompagnano il desktop standard, potranno essere aggiunti vari software statistici (es. SAS, R).

## **3. Oggetto dell'appalto**

Oggetto del presente capitolato è la progettazione, la realizzazione e la messa in esercizio della nuova Intranet dell'Istituto. A conclusione dell'attività la nuova Intranet dovrà essere operativa e funzionante. La Società, pertanto, dovrà provvedere alla progettazione, realizzazione e messa

in esercizio delle pagine specificate nel par 3.5 costituenti la nuova Intranet, garantire la relativa assistenza, fornire la documentazione e manualistica a corredo e trasferire le conoscenze al personale Istat interessato, secondo le modalità e le tempistiche di seguito specificate.

Il contratto avrà la durata complessiva di 30 mesi (cfr cap. 5).

La descrizione delle attività di seguito elencate rappresenta il minimo inderogabile delle prestazioni contrattuali e non costituisce in alcun modo un limite delle stesse prestazioni, pertanto le azioni riportate nel presente capitolato e nell'offerta presentata dalla Società devono intendersi comprensive di ogni onere/servizio/azione e/o quant'altro non specificamente indicato ma necessario e funzionale alla realizzazione del servizio richiesto.

### **3.1. Analisi dei requisiti e produzione specifiche**

La Società dovrà analizzare i requisiti di alto livello forniti da Istat (v. allegato 1) che rappresentano la roadmap dei lavori da realizzare e che saranno oggetto di integrazione e consolidamento in collaborazione con la Società.

In particolare, le informazioni dell'allegato 1 andranno integrate con lo studio dei seguenti elementi:

- piano di navigazione dettagliato, integrazione tra sistemi esistenti, contenuti specifici delle pagine dedicate alle strutture organizzative, volume previsto dei contenuti e loro dimensione media, nuove funzionalità da sviluppare;
- attuale sistema Intranet (v. allegato 2);
- interviste ad utenze selezionate da Istat, in numero minimo di quindici, per integrare le informazioni di cui al punto precedente;
- dati sul monitoraggio dell'utilizzo dell'attuale Intranet forniti da Istat.

A seguito di tale lavoro di analisi, la Società dovrà redigere:

- un dettagliato piano del progetto esplicitando i ruoli di competenza per le fasi di analisi dei requisiti, i feedback e la messa in opera;
- una dettagliata descrizione della metodologia utilizzata per la progettazione;
- un documento di specifiche funzionali che dovrà essere approvato da Istat;
- un documento di specifiche tecniche - a partire dal documento sopra descritto - che dovrà essere approvato da Istat;
- un documento di specifiche progettuali per la installazione della farm, che dovrà essere approvato da Istat.

Nei documenti di specifiche funzionali e tecniche dovranno essere analizzati:

- la configurazione della Intranet in relazione alle componenti strutturali di Sharepoint (web applications, raccolte siti, ecc);
- il sistema di alimentazione e distribuzione dei contenuti;

- le classi di utenza associate alle operazioni su tali contenuti, in relazione e nel rispetto dei gruppi di utenze di Active Directory e dell'organigramma dell'Istat (v. allegato 3);
- l'organizzazione e la struttura delle utenze Sharepoint in relazione alle funzioni e ai ruoli dell'utenza Intranet;
- il sistema di metadati in relazione allo strumento di ricerca dei contenuti del sito (tecnologia Microsoft Fast o altra da concordare con Istat).

### **3.2. Installazione della Farm**

La Società dovrà coadiuvare e supportare il personale Istat nella installazione e nella configurazione della Farm SharePoint, secondo modalità concordate con il personale Istat e secondo le specifiche del par. 3.1, presso uno o più data center Istat localizzati nel Comune di Roma. Questa fase dovrà essere seguita dal sistemista del team indicato in offerta tecnica.

### **3.3. Fornitura dello sviluppo software**

La Società dovrà ridurre al minimo gli interventi di sviluppo software personalizzato mentre dovrà utilizzare le tecnologie e le funzionalità già presenti su SharePoint. Tutti gli interventi di sviluppo software devono essere pianificati, documentati ed approvati da Istat.

Per quel che riguarda la quota di sviluppo software personalizzato, dovrà:

- sviluppare il software sia per la parte server che per la parte client, quello per la connessione ai DB e per il layout grafico;
- sviluppare eventuali applicazioni esterne alla piattaforma SharePoint che si integrino con la piattaforma stessa;
- fornire tutti i templates ed i sorgenti delle vesti grafiche (master page, CSS, icon fonts, html ed eventuale altro software), indicando i prodotti e le versioni utilizzate;
- produrre le specifiche funzionali e tecniche in formato elettronico e cartaceo, indicando i prodotti e le versioni utilizzate;
- fornire tutti i codici sorgenti prodotti per lo sviluppo.

### **3.4. Predisposizione del progetto grafico e fornitura del prototipo**

Al fine di predisporre il layout più consono alle esigenze dell'Istat, il progetto grafico dovrà essere realizzato facendo uso:

- dei colori corporate e istituzionali - che saranno forniti da Istat- eventualmente reinterpretati per rendere l'aspetto della Intranet efficace e comunicativo;
- di una grafica minimal e pulita, che introduca elementi innovativi e sia garante al contempo di uniformità a livello grafico, funzionale e strumentale;
- di un'organizzazione delle informazioni che permetta un'elevata usabilità e una facile navigabilità;

- di font e immagini determinanti per l'efficacia comunicativa delle pagine;
- di un cruscotto in cui non tutte le informazioni siano sullo stesso piano di rilevanza, ma che evidenzino notizie, aggiornamenti e fatti salienti relativi alla vita dell'istituto;
- della normativa italiana in tema di accessibilità.

Il layout grafico dovrà mantenere la compatibilità totale con i browser consigliati per l'utilizzo di Sharepoint e con i più diffusi browser.

La scelta del progetto grafico sarà articolata secondo i seguenti passi:

1. scelta da parte di Istat di uno dei wireframe presentati in sede di offerta tecnica (cap. 10) che dovrà essere utilizzato per i progetti grafici;
2. proposta di almeno due progetti grafici per la nuova home page e, per ognuno di questi, di un prototipo di home per le seguenti tre strutture organizzative di Istat:
  - Direzione centrale per l'attività amministrativa e gestione del patrimonio (DCAP);
  - Dipartimento per l'integrazione, la qualità e lo sviluppo delle reti di produzione e ricerca (DIQR);
  - Servizio Condizioni Economiche delle Famiglie (CEF), afferente al Dipartimento per le statistiche sociali ed ambientali (DISA)/Direzione centrale delle statistiche socio-economiche (DCSE).

Per ogni progetto grafico la Società svilupperà i prototipi come sopra descritto per i quali si dovranno prevedere almeno due revisioni successive per permettere ad Istat di esprimere il proprio feedback.

I due progetti grafici saranno presentati, analizzati e valutati presso Istat che ne sceglierà uno che sarà adottato per la realizzazione della nuova Intranet.

### **3.5. Sviluppo e integrazione**

La Società dovrà sviluppare, realizzare, fornire e mettere in esercizio la Intranet per le seguenti strutture:

1. home page principale (v. allegato 7);
2. home page dei quattro Dipartimenti, più quella della Direzione Generale (DGEN);
3. le pagine principali di tutte le Direzioni (circa 4) del Dipartimento per l'integrazione, la qualità e lo sviluppo delle reti di produzione e ricerca (DIQR) con un livello di approfondimento verticale maggiore per la Direzione Centrale per le tecnologie dell'informazione e della comunicazione (DCIT);
4. le pagine della Direzione centrale del Personale (DCPE), afferente alla DGEN;
5. le pagine della Direzione centrale per l'attività amministrativa e gestione del patrimonio (DCAP), afferente alla DGEN;

6. le pagine della Direzione centrale delle statistiche economiche congiunturali (DCSC), afferente al Dipartimento per i conti nazionali e le statistiche economiche (DICS);
7. le pagine della Direzione centrale delle statistiche socio-economiche (DCSE), afferente al Dipartimento per le statistiche sociali ed ambientali (DISA);
8. le pagine di dettaglio del Servizio ATG afferente alla DCPE.

Per ogni singola struttura è necessario considerare lo sviluppo di, indicativamente, cinque livelli. L'organigramma di riferimento è riportato nell'allegato 3.

La Società dovrà prevedere e garantire il lavoro congiunto con il personale Istat, nonché il trasferimento completo delle conoscenze relative al progetto. Il sistema di popolamento della Intranet sarà trasferito al personale Istat secondo le modalità descritte nel par. 3.8 alla voce Formazione.

### **3.6. Test di usabilità e di accessibilità**

Prima del collaudo e della messa in esercizio della Intranet, la Società dovrà:

- pianificare un test congiunto (stress test, test di performance, ecc.);
- fornire un documento con i test di usabilità del prototipo descritto nel par. 3.4;
- fornire supporto durante la fase di test da parte di Istat;
- implementare le eventuali correzioni o modifiche minori identificate durante la fase di test di Istat;
- fornire un documento con i test di accessibilità;
- fornire la idonea documentazione che consenta all'Istat di ottenere le certificazioni di accessibilità previste dalla normativa vigente.

### **3.7. Collaudo e messa in esercizio**

Entro il sesto mese dall'inizio dei lavori, esaurita la fase di testing (cfr. par. 3.6) il sistema verrà sottoposto a collaudo, le cui modalità di svolgimento verranno definite congiuntamente prima della fase di testing.

Una volta superata positivamente la fase di collaudo la società provvederà a mettere in esercizio la nuova Intranet.

### **3.8. Affiancamento, manualistica e formazione**

Una volta messa in esercizio la nuova Intranet la Società dovrà fornire:

- **Affiancamento.** Garantendo la presenza di uno dei due sviluppatori Microsoft SharePoint Server facenti parte del team presentato in sede di offerta tecnica per un totale di 50 giornate lavorative durante i sei mesi successivi al collaudo positivo. La presenza dello sviluppatore, necessaria a supportare il team Istat nelle fasi di completamento della

realizzazione della Intranet complessiva, sarà concordata con Istat, sulla base delle esigenze che si presenteranno.

- **Manualistica e documentazione.** Fornendo tutta la documentazione tecnica ed appositi manuali d'uso in formato elettronico e cartaceo (cfr. par. 3.1 e 3.3);
- **Formazione.**
- **1)** Trasferendo le conoscenze al personale Istat per gli aspetti sistemistici, funzionali e di gestione della nuova Intranet (cfr. par. 3.2, 3.5), attraverso almeno 10 incontri formativi da tenersi presso la sede Istat che sarà indicata, comunque ubicata a Roma, di almeno mezza giornata ciascuno rivolti al personale Istat interessato (circa 12 persone). I moduli formativi dovranno essere erogati durante i sei mesi di assistenza (cfr. par. 3.9) secondo un calendario che sarà concordato con Istat;
- **2)** Trasferendo le conoscenze al personale Istat per gli aspetti di gestione e alimentazione dei contenuti attraverso 2 incontri formativi di mezza giornata ciascuno rivolti al personale Istat interessato (circa 15 persone). I moduli formativi dovranno essere erogati nelle prime due settimane successive al collaudo positivo.

### **3.9. Assistenza e garanzia**

La Società dovrà fornire:

**Assistenza e Garanzia** (sistemistica, applicativa e gestionale) per i successivi 24 mesi dopo il collaudo positivo (cfr par. 3.7) e la messa in esercizio della nuova Intranet per complessive n. 580 h da erogarsi a consumo. Qualora il collaudo del sistema avvenisse oltre i previsti 6 mesi dalla data di inizio dei lavori, la Società dovrà comunque garantire il servizio per i successivi n. 24 mesi. In detto periodo la società dovrà garantire n. 400 h. per i primi sei mesi di erogazione del servizio e le rimanenti n. 180 h. dovranno essere erogate nei successivi 18 mesi.

La Società dovrà fornire il servizio secondo le modalità specificate al successivo par. 3.10.

Gli importi relativi alla prestazione del servizio di Assistenza e Garanzia saranno erogati alla Società a consumo, cioè solo per le ore effettivamente prestate. Pertanto alla Società sarà richiesto - in sede di compilazione dell'offerta economica - di quotare il costo orario dell'erogazione del servizio di Assistenza e di Garanzia. Le effettive ore di prestazione erogata saranno desunte dai rapporti di intervento e dalle timbrature effettuate dal personale della Società che effettuerà l'intervento e dovranno comunque essere validate dal personale Istat preposto al controllo della prestazione.

### **3.10. Modalità di erogazione del servizio di assistenza e garanzia**

Durante i periodi di "Assistenza" e "Garanzia" (cfr. 3.9) la Società sarà chiamata ad intervenire per il ripristino del corretto funzionamento della Intranet nei seguenti casi e secondo le tempistiche indicate:

- **Guasti bloccanti**

Tempo massimo di intervento (presa in carico): 4 ore lavorative (o minor tempo indicato dalla ditta nell'offerta tecnica) successive alla e-mail o fax di segnalazione del malfunzionamento da parte dell'Istat.



Tempo massimo di ripristino: 8 ore lavorative (o minor tempo indicato dalla ditta nell'offerta tecnica) successive alla e-mail o fax di segnalazione del malfunzionamento da parte dell'Istat.

- **Guasti non bloccanti**

Tempo massimo di intervento (presa in carico): 6 ore lavorative (o minor tempo indicato dalla ditta nell'offerta tecnica) successive alla e-mail o fax di segnalazione del malfunzionamento da parte dell'Istat.

Tempo massimo di ripristino: 12 ore lavorative (o minor tempo indicato dalla ditta nell'offerta tecnica) successive alla e-mail o fax di segnalazione del malfunzionamento da parte dell'Istat.

I **guasti bloccanti** sono malfunzionamenti per cui è impedito l'uso dell'intera applicazione o di una o più funzioni critiche (tipicamente mancata risposta del backoffice per la pubblicazione dei contenuti).

I **guasti non bloccanti** sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso di una o più funzioni, non critiche, dell'applicazione in alcune specifiche condizioni.

I malfunzionamenti sono impedimenti all'esecuzione dell'applicazione/funzione o errori rilevati sulle basi dati o il riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione. La categoria di malfunzionamento sarà assegnata dall'Istat.

### **3.11. Approccio e metodologia**

L'offerta progettuale dovrà illustrare l'approccio adottato per ottimizzare l'utilizzo delle risorse e per garantire la qualità della soluzione adottata.

Dovrà essere documentata l'architettura delle informazioni, i flussi utente e la struttura di governance relativa alla home page e alle altre pagine, secondo le best practices.

## **4. Specifiche preliminari per la Società**

### **4.1. Software**

- La nuova Intranet sarà sviluppata con il prodotto SharePoint Server 2013, fornito da Istat;
- la società coadiuverà e supporterà l'installazione e la configurazione della Farm per la Intranet (cfr. parr. 3.1 e 3.2);
- la nuova Intranet dovrà essere sviluppata in modalità responsive per facilitare la creazione di una versione mobile per tablet e smartphone in una fase successiva, non oggetto del presente capitolato. La nuova Intranet dovrà comunque garantire la visualizzazione sui dispositivi mobile;
- come riportato in precedenza (cfr. par. 3.3), devono essere ridotti al minimo interventi di sviluppo personalizzato mentre devono essere sfruttate il più possibile le tecnologie e le funzionalità fornite dal software SharePoint;
- deve essere garantita la compatibilità ad eventuali link a DB o server in uso in Istat;

- la Società si dovrà attenere agli standard di sicurezza informatica forniti dall'Istituto relativi al sistema centralizzato di autenticazione e alla memorizzazione delle raccolte dati. Il controllo dell'accesso ai dati memorizzati è effettuato dal sistema di autenticazione proprio del dominio Microsoft presente in Istituto. I profili di autorizzazione vengono impostati sui sistemi centrali di autenticazione su indicazione del responsabile del trattamento o di suoi delegati.

## **4.2. Hardware**

L'Istat metterà a disposizione una VM con Sharepoint 2013 per l'ambiente di sviluppo.

In Istituto è attualmente presente una Farm Sharepoint Server 2010 costituita da 2 SharePoint Application Server per i servizi di base più Performance Point, 2 SharePoint Front-end-Server per l'accesso alle applicazioni e 2 server in cluster SQL 2012.

Di seguito le caratteristiche Hardware delle Virtual Machine con funzioni di Application Server e Front End Server:

- Memoria Dinamica 8GB 24GB;
- 8 processori.

I dischi virtuali sono stati creati in modalità statica (secondo practices Microsoft).

Tutte Le Virtual Machine sono gestite in Cluster da 2 nodi HyperV con sistema operativo Windows 2012 e risiedono su volumi gestiti dalla SAN.

Sui Server di front-end e di back-end della Farm è installato Windows 2008 r2 sp1 con SharePoint Server 2010 Sp1 con l'ultimo cumulative update del 2012.

Di seguito le caratteristiche Hardware dei 2 server Sql (configurati in cluster):

- 2 Server SUN;
- 8 processori Intel(R) Xeon(R) CPU X7350 @ 2.93GHZ;
- 128 GB RAM;
- 2 dischi locali da 140 GB;
- Sistema operativo Windows Server Datacenter 2012, i server sono gestiti in Cluster.

Versione di Sql: Sql server enterprise 2012.

La società dovrà fornire indicazioni tecniche al fine di potenziare, eventualmente, l'architettura fisica da utilizzare. L'Istat si riserva di utilizzare le indicazioni tecniche al fine del potenziamento hardware, qualora necessario.

L'Istat si riserva, altresì, di aggiornare le informazioni sull'architettura fisica di riferimento al momento dell'aggiudicazione della gara.

La dotazione hardware è a carico di Istat.

## **4.3. Professionalità richieste**

La Società dovrà offrire per l'intera durata del contratto un team di progetto idoneo alla realizzazione di tutte le attività previste dal presente capitolato e dall'offerta tecnica presentata. In particolare il team dovrà almeno prevedere le seguenti figure:

- un capo progetto che abbia maturato un'esperienza almeno quinquennale nella realizzazione di siti web su piattaforma Microsoft SharePoint Server, ed abbia gestito almeno un progetto analogo di importo pari o superiore a quello oggetto della presente gara;
- un esperto di comunicazione su Web con esperienza nel settore almeno quinquennale;
- un Web designer con esperienza nel settore almeno triennale;
- un analista senior che abbia maturato un'esperienza almeno quinquennale nella realizzazione di siti web su piattaforma Microsoft SharePoint Server, ed abbia lavorato almeno ad un progetto analogo di importo pari o superiore a quello oggetto della presente gara;
- due esperti sviluppatori Microsoft SharePoint Server con esperienza almeno biennale nello sviluppo di siti web su piattaforma Microsoft SharePoint Server.
- un sistemista che abbia maturato esperienza almeno triennale nell'installazione di Farm Sharepoint.

Nel team dovrà inoltre essere compreso:

- un grafico web con esperienza almeno triennale nella realizzazione di interfacce grafiche per siti web (ad es.: wireframes e mockup grafici) oppure almeno una fra le su indicate figure di esperto di comunicazione su web o web designer dovrà possedere esperienza di grafica web almeno triennale oltre ai requisiti di base richiesti per detti profili.

Si precisa che il calcolo dell'esperienza posseduta dai singoli componenti del team sarà effettuato su base mensile (12 mesi = 1 anno). Pertanto, la mancata indicazione nel curriculum dei riferimenti temporali precisi in relazione ad una specifica esperienza (come esplicitamente richiesto nel modello all'uopo predisposto da Istat e allegato al presente capitolato – v. allegato 5), renderà quest'ultima non utilizzabile ai fini del calcolo degli anni di esperienza effettivamente posseduti.

#### **4.4. Modalità di presenza in Istat del team di progetto**

Durante la fase di sviluppo, cioè fino al collaudo positivo del sistema, i componenti del team di cui al par. 4.3 dovranno operare direttamente presso le sedi Istat che saranno comunicate, comunque ubicate nel comune di Roma. Di seguito si elencano le modalità di presenza minima che dovrà essere garantita presso l'Istat:

- capo progetto: presente per tutto il periodo di sviluppo;
- analista senior presente 15 giorni durante tutta la fase di competenza descritta al par. 3.1;
- due sviluppatori: presenti per tutto il periodo di sviluppo. Sarà richiesta inoltre la prestazione di 50 giornate lavorative durante i 6 mesi post collaudo positivo, da erogare secondo le modalità descritte nel paragrafo 3.8 alla voce Affiancamento;
- sistemista: 20 giorni durante tutta la fase di installazione della Farm descritta nel par. 3.2.

- esperto di comunicazione su web: 15 giorni;
- web designer: 15 giorni;
- grafico web: almeno 15 giorni; qualora la figura di grafico web coincida con quella del web designer o del comunicatore su web i giorni di presenza richiesti per il grafico web dovranno essere sommati a quelli di pertinenza alla figura professionale ricoperta all'interno del team

L'Istat potrà autorizzare i componenti del team, laddove lo ritenga possibile, a lavorare da remoto.

## 5. Tempi di esecuzione e durata del contratto

L'inizio lavori verrà formalizzato con un'apposita riunione tra le parti che si dovrà tenere entro 10 giorni dalla stipula del contratto nella quale l'Istat e la Società concorderanno il processo, la tempistica, la documentazione a supporto e le modalità del monitoraggio di tutte le attività oggetto dell'appalto.

Le attività di cui al presente capitolato avranno durata complessiva di 30 mesi - o comunque per 24 mesi dopo il collaudo positivo qualora quest'ultimo fosse eseguito oltre i previsti 6 mesi dall'inizio dei lavori.

Si individuano di seguito le fasi principali entro cui dovrà essere fornito il servizio oggetto del presente capitolato:

| Fasi   | Azioni   | Tempistica   |
|--------|--|--|
| Fase 1 | fornitura delle caratteristiche hardware (cfr par. 4.2); fornitura delle specifiche funzionali e di quelle progettuali per l'installazione della farm (cfr parr. 3.1 e 3.2); fornitura del progetto grafico e del prototipo (cfr par. 3.4); fornitura del prodotto finale (cfr par. 3.5) | entro 4 mesi dall'inizio dei lavori                      |
| Fase 2 | messa in esercizio testing e superamento del collaudo con esito positivo (cfr parr. 3.6 e 3.7)   | entro 6 mesi dall'inizio dei lavori                      |
| Fase 3 | fornitura di affiancamento, manualistica e formazione (cfr. par. 3.8)  | entro 6 mesi dal collaudo con esito positivo             |
| Fase 4 | periodo di assistenza e garanzia (cfr parr. 3.9 e 3.10)  | per n. 24 mesi a partire dal collaudo con esito positivo |

In relazione alle suddette fasi saranno previste le seguenti modalità di pagamento:

- il 30% dell'importo contrattuale per la progettazione e realizzazione della Intranet a conclusione positiva della fase 1;
- il 40 % dell'importo contrattuale per la progettazione e realizzazione della Intranet a conclusione positiva della fase 2;
- il 20% dell'importo contrattuale per la progettazione e realizzazione della Intranet sarà corrisposto alla conclusione positiva della fase 3;

- il 10% dell'importo contrattuale per la progettazione e realizzazione della Intranet (a saldo) sarà corrisposto alla conclusione positiva della fase 4.

Relativamente alla fase 4 gli importi delle prestazioni di assistenza e garanzia saranno corrisposti sulla base delle ore effettivamente erogate.

## **6. Modalità operative ed interazioni con il personale Istat**

Fatto salvo quanto indicato nei precedenti punti del presente capitolato, si riportano di seguito alcune ulteriori indicazioni operative cui la Società dovrà attenersi durante l'esecuzione del servizio.

- a) Produzione di SAL a cadenza mensile, fino alla conclusione del periodo di assistenza, che evidenzino le eventuali problematiche sorte e gli eventuali suggerimenti o proposte di adeguamento;
- b) conference call, almeno 2 volte al mese per tutta la durata del contratto;
- c) scambio di documentazione, flussi di lavoro, appuntamenti e quant'altro attraverso anche un sito Internet di gestione del progetto realizzato da Istat;
- d) la Società dovrà impegnarsi a non sostituire i componenti del team - così come risultante dall'offerta tecnica - per tutta la durata del progetto, fatte salve cause di forza maggiore da documentare (ad es.: malattia, dimissioni); la sostituzione potrà avvenire soltanto con altro soggetto professionale che possieda curriculum equivalente e dovrà essere sottoposta all'approvazione del Direttore tecnico Istat dell'esecuzione del contratto;
- e) la Società dovrà individuare per gli aspetti amministrativo/contabili un Referente dell'esecuzione del contratto che potrà anche coincidere con il Capo Progetto individuato;
- f) nella fase di realizzazione e gestione del sito, gli esperti web della Società dovranno operare in costante e stretta collaborazione con gli esperti web dell'Istat;
- g) fino alla fase di collaudo positivo Istat si riserva la facoltà di indire riunioni entro le 12 ore nei casi di gestione di crisi;
- h) la Società dovrà interfacciarsi con Istat in lingua italiana e, salvo diversa specifica richiesta, in lingua italiana dovranno essere forniti tutti i materiali prodotti dalla Società;
- i) l'Istat rimarrà proprietario di tutti i materiali prodotti e sviluppati dalla Società;
- j) incontri, riunioni, test, affiancamento, assistenza, garanzia e quant'altro necessario per la progettazione e la messa in esercizio della Intranet, dovranno essere prestati presso la sede principale dell'Istat (via C. Balbo 16, Roma) o, per particolari esigenze, in sedi diverse comunque ubicate nel Comune di Roma e indicate dall'Istituto, nell'orario dalle 9,00 alle 17,30.

## **7. Riservatezza**

Le notizie comunque venute a conoscenza del personale della Società in relazione all'esecuzione dell'incarico contrattuale non dovranno, in alcun modo e in qualsiasi forma, essere comunicate e divulgate a terzi e non potranno essere utilizzate, da parte della Società o da parte di chiunque collabori alla sua attività, per fini diversi da quelli contemplati nel presente contratto.

## 8. Requisiti minimi di accesso alla gara

Considerata l'articolazione della struttura organizzativa di Istat, la numerosità del personale, la dimensione territoriale e il contesto tecnologico attuale (cfr cap. 2), è necessario che la Società abbia un background esperienziale tale da garantire competenze e capacità di gestione di tale articolazione. Pertanto la Società, pena l'esclusione dalla gara, dovrà:

- avere condotto due analoghe esperienze su siti Intranet e/o Internet progettati e realizzati per Pubbliche Amministrazioni e/o Aziende private con SharePoint Server nei tre anni precedenti;
- aver realizzato nei tre anni precedenti un fatturato specifico nel settore oggetto della presente gara (cfr. cap. 3) pari a € 198.000,00;
- essere in possesso della certificazione sulla qualità secondo lo standard di certificazione di qualità UNI EN ISO 9001;
- essere in possesso delle certificazioni Microsoft *Gold Collaboration and Content*, *Gold Application Development* e *Gold Application Lifecycle Management*;
- mettere a disposizione un team di progetto secondo quanto indicato al par. 4.3.

## 9. Criteri di aggiudicazione della gara

La gara sarà espletata tramite procedura aperta. L'aggiudicazione dell'appalto sarà effettuata con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, anche in presenza di una sola offerta valida, attribuendo punteggio 70 alla qualità dell'offerta tecnica e 30 all'offerta economica. I criteri, i subcriteri e la relativa formula di attribuzione dei punteggi sono indicati nell'allegato 4.

## 10. Schema redazionale dell'offerta tecnica

L'offerta tecnica della società dovrà essere così composta:

1) una **proposta tecnica**, redatta in **max 6 cartelle**, che presenti:

- a) le soluzioni tecniche adottate in termini di efficienza, semplicità d'uso e manutenzione tenendo conto della tempistica di esecuzione dei lavori dettata dal presente capitolato;
- b) dell'approccio adottato per ottimizzare l'utilizzo delle risorse (personale, logistica, attrezzature, ecc.) e garantire la qualità della soluzione;
- c) il documento descrittivo delle modalità di applicazione di test d'accessibilità e usabilità al sistema;
- d) il piano di lavoro proposto per le attività di test, collaudo e formazione;
- e) il piano di gestione per l'integrazione delle componenti grafiche ai fini dello sviluppo del progetto oggetto del capitolato;
- f) la proposta tecnica dovrà contenere anche l'indicazione delle eventuali migliori proposte in relazione all'erogazione del servizio di Assistenza e Garanzia di cui al par. 3.10 ed in relazione al team di progetto di cui al par. 4.3 che saranno valutate ai fini dell'attribuzione del punteggio di qualità.

- 2) un **documento organizzativo**, redatto in max 5 cartelle, che descriva le modalità con cui la Società intende erogare il servizio ad Istat e comprenda l'utilizzo di eventuale metodologia standard; le modalità operative proposte; best-practice e quanto è disponibile per la gestione di sistemi software;
- 3) la **proposta di 3 wireframes** per la nuova home page tenendo conto di tutte le voci presenti nell'allegato 7;
- 4) i **curricula vitarum con le eventuali certificazioni possedute** di tutti i componenti del team di progetto redatti in conformità del modello predisposto dall'Istat (v. allegato 5) con le attività assegnate a ciascuno in ogni fase del progetto (il curriculum del Web Designer e quelli di due sviluppatori Microsoft SharePoint indicati dalla società saranno valutati ai fini dell'attribuzione del punteggio di qualità). Qualora la figura del grafico web coincidesse con quella del web designer o dell'esperto di comunicazione su web il relativo curriculum dovrà documentare su apposito modello compilato separatamente e redatto in conformità di quello predisposto dall'Istat la sola esperienza di grafica web utile ai fini della dimostrazione del possesso del requisito richiesto.

## **11. Schema redazionale dell'offerta economica**

La Società dovrà presentare la propria offerta economica redatta in conformità al modello allegato al bando indicando la percentuale di ribasso che intende praticare sul prezzo complessivo a base d'asta fissato dall'Istat per la presente gara.

Dovrà essere quotato a parte il costo orario offerto per la fornitura del servizio di Assistenza e di Garanzia, comunque compreso nell'importo complessivo offerto per l'appalto.

Una volta aggiudicata la gara, l'Istat si riserva la facoltà di reinvestire l'importo corrispondente allo sconto praticato nell'eventuale acquisizione di ulteriori prestazioni e forniture che dovessero rendersi necessarie e per le quali sarà richiesto un preventivo ad hoc.

## **12. Allegati**

Allegato 1 – Specifiche di alto livello: **Roadmap per la realizzazione della nuova Intranet dell'Istituto Nazionale di Statistica**

Allegato 2 – **Ricognizione dei contenuti, caratteristiche e impianto tecnologico della Intranet dell'Istituto Nazionale di Statistica al 31 dicembre 2012**

Allegato 3 – **Organigramma aggiornato dell'Istat**  
(disponibile all'indirizzo <http://www.istat.it/it/archivio/33190>)

Allegato 4 – **Criteri di valutazione**

Allegato 5 – **Schema di curriculum vitae**

Allegato 6 – **Offerta economica**

Allegato 7 – **Elementi per realizzare i wireframes di home page**

# **Roadmap per la realizzazione della nuova Intranet dell'Istituto nazionale di statistica**



soluzioni tecnologiche per il suo sviluppo e le procedure tecniche e organizzative per il suo governo. Il Gruppo ha inoltre il compito valutare le esigenze informative degli utenti, definire l'architettura e l'organizzazione dei contenuti, ivi compresi i flussi di alimentazione della nuova Intranet.

## INDICE

1. **PERCHÉ UNA ROADMAP**
2. **ANALISI DI ALTRE ESPERIENZE**
  - 2.1 I principali risultati emersi: governance, contenuti e aspetto grafico
  - 2.2 I principali risultati emersi: tecnologie, funzionalità e strumenti
3. **CONTENUTI DELLA INTRANET E SCHEMA DI ORGANIZZAZIONE**
4. **LA NUOVA HOME PAGE**
5. **PIATTAFORMA TECNOLOGICA E MODELLO DI GOVERNANCE DA ADOTTARE**
  - 3.1 La piattaforma tecnologica
  - 3.2 Il modello di *governance*
6. **IPOTESI DI INFORMATION ARCHITECTURE**
7. **CONCLUSIONI**

---

## 1. Perché una roadmap

La realizzazione di una **nuova Intranet dell'Istituto** rientra nell'ambito delle azioni di comunicazione interna finalizzate a supportare il programma pluriennale Stat2015, che rappresenta la cornice complessiva delle innovazioni metodologiche, tecnologiche, tematiche e organizzative adottate dall'Istituto nazionale di statistica nel triennio 2013-2015.

Come è ovvio, il successo di Stat2015 dipende considerevolmente dal coinvolgimento di tutto il personale all'interno dell'Istituto: una fase di capillare sensibilizzazione e diffusa condivisione degli obiettivi è premessa indispensabile affinché il cambiamento sia compreso, accettato e assunto effettivamente nella pratica di lavoro.

È pertanto necessario dotarsi di un web interno completamente rinnovato, in grado di fornire adeguati strumenti di lavoro e favorire la messa a sistema dei saperi in una logica di condivisione e di scambio. A tal fine, è necessario pensare ad alcuni contenuti, funzioni e strumenti di lavoro innovativi rispetto alla precedente edizione, ritenuti utili alla luce degli Atti organizzativi generali dell'Istituto, delle esigenze espresse dal personale e dell'analisi delle Intranet di altri enti e società.

L'obiettivo cui si mira è quello di conciliare la possibilità di contribuire attivamente alla generazione di contenuti da parte di tutte le strutture dell'ente, con le esigenze di uniformità, coerenza e usabilità che costituiscono attributi essenziali di ogni sito web. La nuova Intranet intende quindi salvaguardare la dialettica tra la ricchezza e l'originalità dei contributi individuali e le esigenze di una loro armonizzazione in un contesto comunicativo istituzionale riconoscibile.

In una prospettiva più ampia, la nuova Intranet dell'Istat costituisce uno strumento fondamentale per potenziare la comunicazione interna e quella a fini organizzativi. Essa punta quindi anche a finalità più generali. Tra queste, migliorare la circolazione dell'informazione tra i dipendenti e, di conseguenza, rafforzare il loro senso di appartenenza all'organizzazione, favorire la conoscenza delle disposizioni normative e organizzative che riguardano l'Istituto, illustrare il ruolo, le funzioni e le attività delle

strutture che operano al suo interno, stimolare processi interni di razionalizzazione e ammodernamento delle procedure, contribuire alla valorizzazione del capitale umano dell'ente.

Per dare avvio al processo di realizzazione di questa nuova Intranet, è stato costituito un Gruppo di lavoro incaricato di definire una roadmap che individui le soluzioni tecnologiche per il suo sviluppo e le procedure tecniche e organizzative per il suo governo<sup>1</sup>. La roadmap non intende costringere la complessità del nuovo web interno in una rigida sequenza di fasi, ma soltanto assicurare alla sua progettazione e realizzazione solide fondamenta strategiche, così da permettere alla successiva fase operativa di esprimere al meglio il potenziale di competenze e creatività dell'Istituto.

Il Gruppo ha stabilito nei seguenti step il tracciato da perseguire per il conseguimento degli obiettivi suindicati:

- decidere la **piattaforma tecnologica** da utilizzare e le modalità di integrazione delle applicazioni;
- stabilire il **modello governance** dei contenuti informativi, la loro coerenza e le modalità di aggiornamento;
- definire l'**architettura delle informazioni**, cioè la struttura dei macrocontenuti e le loro interrelazioni;
- individuare gli elementi cui accedere dalla **home page**;
- scegliere alcune **nuove funzionalità** da mettere a disposizione delle strutture organizzative e/o degli utenti;
- curare gli **aspetti di comunicazione**, rispetto al linguaggio e al tono di voce da utilizzare nella stesura dei testi;
- prevedere la messa a punto di uno strumento di ascolto strutturato per raccogliere le esigenze informative provenienti dal basso. A tal fine, va costituita una **rete di referenti**, composta da rappresentanti dei dipartimenti e delle direzioni dell'Istituto, incaricata di esprimere proposte, richieste, suggerimenti e pareri per migliorare la comunicazione interna.

Con tutta evidenza, tale roadmap traccia quindi le linee strategiche per la progettazione del nuovo web interno, costruendo le fondamenta di un lavoro di sviluppo che sarà gestito, a livello operativo, da un altro gruppo di lavoro, incaricato di:

- presentare una **griglia di contenuti** entro cui le strutture organizzative (Dipartimenti, Direzioni, servizi, Unità operative) dovranno muoversi, con l'obiettivo di offrire tutte le informazioni necessarie e, al contempo, evitare duplicazioni;
- individuare un **albero di navigazione** in cui suddividere logicamente e gerarchicamente i contenuti informativi del sito, in modo da garantire un'elevata usabilità agli utenti;
- definire il **layout grafico** e il *visual design* in linea con la *brand identity* dell'Istituto;
- realizzare il **prototipo** della nuova home page e di almeno un sito di Direzione entro gennaio 2013, prototipo sviluppato secondo i principi stabiliti dal presente progetto;
- redigere le **linee guida** per la definizione di contenuti e linguaggi standard da utilizzare sulla Intranet e per la gestione autonoma delle pagine da parte di ciascuna struttura organizzativa;

---

<sup>1</sup> Il Gruppo di lavoro ha potuto contare sulla partecipazione di rappresentanti di diverse direzioni dell'Istituto: Direzione generale, Direzione centrale diffusione e comunicazione, Direzione centrale per lo sviluppo e il coordinamento del rete territoriale e del Sistan, Direzione centrale per le tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

- definizione della **tempistica** delle fasi di progettazione e realizzazione della nuova Intranet
- raccogliere il feedback espresso dalla **rete di referenti** della comunicazione interna, qualora già costituita, per tarare più efficacemente la realizzazione della nuova Intranet sulle esigenze dei suoi futuri utilizzatori.

---

## 2. Analisi di altre esperienze

Il confronto con le Intranet di altre realtà è stato condotto soltanto come operazione di utile orientamento preliminare. L'identità dell'Intranet dell'Istat e l'orizzonte di qualità verso cui tende, infatti, non replicano passivamente un modello dato ma sono il complesso risultato di scelte in cui confluiscono la storia e i valori dell'ente, la sua cultura organizzativa, le esigenze informative e professionali del suo personale.

Il confronto è stato realizzato nei mesi di maggio e giugno 2012 dall'unità operativa "Comunicazione interna" della DCDC, visionando i siti Intranet di 14 tra enti pubblici e aziende private che operano in diversi settori di attività a livello nazionale e internazionale:

■ Enti pubblici:

1. Ministero delle infrastrutture e dei trasporti
2. INGV
3. Ministero della salute
4. MIUR
5. Ministero degli affari esteri
6. Ministero delle politiche agricole e forestali
7. INPS

■ Aziende private:

1. Unicredit
2. Cineteca nazionale
3. Poste italiane
4. Banca del credito cooperativo
5. CGIAR
6. 3M Italia S.p.A.
7. Rete Ferroviaria Italiana SpA

■ Organizzazioni internazionali:

1. Fondo monetario internazionale

Non sempre è stato possibile intervistare funzionari o impiegati della comunicazione interna; presso il MIUR e il CGIAR, invece, sono stati invece intervistati i referenti della Intranet. Questa premessa perché, rispetto al questionario somministrato ai vari dipendenti contattati, non sempre è stato possibile avere risposte esaustive. Quanto all'FMI, invece, è stato possibile conoscere i lineamenti progettuali generali della sua Intranet grazie alla consultazione di una nota di lavoro, redatta dall'IT Project Manager del Fondo.

## 2.1 I principali risultati emersi: governance, contenuti e aspetto grafico

La maggioranza degli enti che hanno fornito informazioni sulla **governance** ha dichiarato che il modello adottato è di tipo centralizzato, cioè coordinato e gestito da un'unica redazione.

La cura dei contenuti è affidata quasi sempre ad una **redazione centrale** per quanto riguarda la home page, anche se non mancano casi in cui le varie strutture pubblicano i contenuti in autonomia e sotto la propria responsabilità, grazie all'utilizzo della piattaforma SharePoint. I contenuti vengono forniti nella totalità dei casi dalle varie Direzioni, in particolare dalla Direzione del personale, dalla Direzione generale. Notevole anche l'afflusso di contenuti provenienti dalle associazioni di dipendenti (es: Cral/Dopo lavoro, ecc).

Il più delle volte i **contenuti** sono aggiornati quotidianamente. Si tratta soprattutto di: news di servizio, documentazione organizzativa e di servizio con relativo "cerca documenti", modulistica, segnalazioni di eventi, informazioni sul profilo personale, interviste ai vertici aziendali. Le iniziative speciali vengono comunicate quasi sempre attraverso la pubblicazione di news. Nel caso di Rete ferroviaria italiana SpA vengono notiziate soprattutto le iniziative di carattere sociale promosse dall'ente per le quali, nei casi di particolare rilevanza, viene creato anche un bottone sulla home (es. Save the cure).

Le notizie sull'**iter di validazione della news** sono scarse. Dalle evidenze raccolte in quest'ambito risulta che la redazione centrale riceve la richiesta di notiziare un evento/ordine di servizio/documenti organizzativi da parte delle singole direzioni, ecc. La richiesta/bozza di notizia viene valutata e se si ritiene opportuno si procede con la pubblicazione. Se si tratta di documenti emanati dal management, la redazione non ha alcun potere decisionale.

Più della metà degli enti considerati pubblica soltanto il titolo delle news, costituito da un link che collega al testo ulteriore. All'INGV non vengono pubblicate news: il Direttore generale comunica con il personale attraverso le email. Nel caso della Banca Credito Cooperativo tutti i giorni alle ore 17.00 circa – o al massimo la mattina del giorno dopo – viene inviata ai dipendenti una email che riporta le news pubblicate quel giorno: per ricevere la mail occorre farne richiesta (dall'esterno i dipendenti della non hanno accesso alla Intranet, ma solo alla posta elettronica: ricevendo la mail di sintesi possono quindi aggiornarsi sul contenuto delle news messe on line nei giorni in cui sono stati assenti). Nella quasi totalità dei casi le news riguardano esclusivamente la realtà aziendale. Nella metà dei casi le news sono accompagnate da foto.

Soltanto in pochi casi è stato possibile accertare l'esistenza di **linee guida** e di **standard editoriali** per la redazione delle news.

Nella metà dei casi le Intranet hanno un **nome proprio** e sono **accessibili dall'esterno** attraverso l'utilizzo di user ID e password personali. I colori e la linea grafica sono in prevalenza coerenti con quelli istituzionali. L'aspetto della **home page** è prevalentemente statico. In alcuni casi, tuttavia, si riscontrano scelte di tipo dinamico, con testi e/o immagini che scorrono. Quasi tutte le home page sono caratterizzate da foto/disegni/illustrazioni. Nel caso di 3M Italia anche nel profilo degli utenti è possibile inserire la propria foto.

## 2.2 I principali risultati emersi: tecnologie, funzionalità e strumenti

È stato possibile ottenere informazioni riguardo le **tecnologie** soltanto per poche realtà aziendali, le quali utilizzano in prevalenza SharePoint.

Nello scenario esaminato, si rintracciano limitate esperienze di **Intranet con soluzioni web 2.0**: le notizie, per esempio, possono essere votate soltanto nel Ministero delle politiche agricole e forestali;

al Ministero dei trasporti le notizie e i documenti sono taggati e per ognuno di essi è indicato in fondo al testo il numero di volte in cui è stato consultato. Grazie al tag sotto ogni documento compare anche il link "Altri documenti che ti potrebbero interessare". Non c'è una graduatoria dei documenti più visti. In nessun caso le notizie possono essere commentate.

Poche anche le Intranet in cui l'utente ha la possibilità di organizzare la **propria home page** e quindi di memorizzare/salvare in una zona preposta link utili o documenti necessari per il proprio lavoro. Nella Intranet di 3M è possibile taggare i contenuti creando così una tag cloud individuale nella propria pagina Intranet. A quest'ultima si accede con user ID e password personali, abbandonando in tal modo lo spazio condiviso con tutti gli altri utenti ed entrando in una sezione che include anche i propri dati personali (tipo fascicolo on line 'I miei dati'). Non è possibile votare o commentare le notizie, ma si possono proporre dei contenuti da notiziare alla redazione che è negli USA; si può addirittura creare una sorta di 'file contatti personali' che permette di essere informati ogni qualvolta uno dei propri contatti viene citato nella Intranet; è presente anche una sezione dedicata a piattaforme condivise (Wiki e Sharepoint).

In 3M la funzione "cerca persona" è strutturata in modo tale che cercando il nominativo di un collega il **'biglietto da visita'** di costui si contestualizza all'interno di un Organigramma più ampio. Oltre che avere informazioni sul dipendente cercato è possibile visualizzare, in un'unica pagina, i nominativi e con un semplice click ottenere le informazioni anche su chi lavora con il collega in questione, nonché risalire anche ai suoi capi;

I **social network** sono assenti. Soltanto in 3M Italia è stato creato un social network sul modello di Facebook, aperto ai dipendenti e al quale si accede in maniera indipendente dalla Intranet. L'INGV utilizza il canale Twitter esclusivamente per creare "mappe di risentimento" in occasione dei terremoti.

I **blog/forum** sono attivi solo in pochi casi e, quando presenti, non sono molto frequentati. Dalle risposte fornite dagli intervistati risulta che i dipendenti non partecipano perché il doversi loggare significa farsi identificare attraverso le proprie credenziali. Altra barriera all'ingresso è rappresentata dal timore che un'eccessiva presenza sul forum possa essere giudicata negativamente quale fonte di distrazione dal lavoro. Nel caso di Poste italiane tale blocco psicologico è amplificato dalla circostanza che il responsabile delle Risorse umane svolge il ruolo di moderatore. Nel caso del Ministero politiche agricole gli unici post che compaiono sono pubblicati da un dipendente che segue i temi ambientali e le iniziative di natura sociale e culturale. Anche al Ministero dei trasporti il forum è alimentato solo dai post del moderatore che tenta, invano, di stimolare la partecipazione. Infine la Banca di Roma prima di essere assorbita nel gruppo Unicredit, ha aperto un forum in cui tutti i dipendenti potevano pubblicare post e in molti casi il loro contenuto era esclusivamente polemico contro il top management.

Poche le Intranet con la funzione ora/calendario e una soltanto presenta le previsioni metereologiche.

---

### 3. Contenuti della Intranet e schema di organizzazione

Sulla base dell'analisi delle Intranet di altri enti, del gradimento espresso negli anni dagli utenti per i contenuti dell'Intranet istituzionale, dei cambiamenti prodotti dalle recenti modifiche organizzative dell'ente e dell'esigenza di distinguere e rendere autonome la comunicazione interna e quella organizzativa, un set di contenuti tarato sulla realtà dell'Istat potrebbe essere il seguente:

#### 1. Notizie e informazioni

- A. Informazioni istituzionali  
Organigramma navigabile

Area di accesso alle pagine intranet delle strutture organizzative  
News  
Scadenzario  
Rettifiche e risposte ai media  
Informazioni per i neo assunti  
Informazioni sulle azioni Green  
(Informazioni sindacali)

- B. Informazioni di servizio
  - Orari delle navette
  - Mappe dei palazzi
  - Menu dei servizi offerti dai Punti ristoro interni
  - Informazioni sulla sicurezza

## **2. Documenti**

- A. Documenti ufficiali
  - Comunicati/Delibere/Ordini di servizio
  - Normativa interna
  - Normativa nazionale e internazionale
  - Trasparenza, valutazione e merito
  - Piani e programmi
  - Comunicazioni dei vertici dell'Istituto
  - Documenti degli Organi e dei Comitati
  - Documenti della Consigliera di fiducia
- B. Documenti operativi
  - Procedure
  - Carte dei servizi
  - Linee guida
- C. Documenti di servizio
  - Cosa fare per... (estesa a tutte le attività dell'Istituto)
  - Modulistica
  - Logo e standard grafici

## **3. Archivi, database**

- Archivio atti ufficiali
- Database gruppi di lavoro
- Catalogo biblioteca
- Rassegna stampa

## **4. Servizi**

- A. Servizi di base
  - Motore di ricerca interno
  - Cercapersone/cercaprofili
  - Mobilità interna
  - Link utili (Istat / Insite / PA Comunica / SAES...)
- B. Servizi tramite Bacheca On Line (BOL) di Urbi
  - Cedolino paga online
  - Gestione assenze
  - Fogli trasferta online
  - Timbrature online
- C. Servizi self-service
  - Prenotazione sale riunioni
  - Richiesta interventi di manutenzione logistica
- D. Servizi informatici

- Help Desk
- Wifi
- Videoconferenza e streaming
- Reti
- Posta elettronica e Fax
- Sicurezza Informatica
- Microsoft
- Linux
- Database (Gruppo Oracle)
- Sas e R
- Software da scaricare
- Web services

## **5. Strumenti**

### **A. Strumenti statistici**

- Microdati validati
- Metadati
- Software di produzione

### **B. Strumenti di lavoro collaborativo**

- Piattaforme condivise
- Instant messaging
- Webmail
- Calendari condivisi

## **6. Formazione**

- Manuali
- Video-lezioni on demand
- Pillole formative
- Piattaforme e-learning
- Aule virtuali

## **7. Multimedia**

- Archivi video
- Podcasting

## **8. Crowdsourcing**

- Questionari e survey online
- Idea box

## **9. Spazi extra-lavoro**

- Bacheca vendo/compro
- Spazi riservati alle realtà associative (Solidai, Cassa mutua, Circolo dipendenti ecc.)
- Convenzioni

## **10. Area iniziative speciali**

- Destinata alla comunicazione di eventi o iniziative istituzionali di rilievo (progetti della SAES, conferenze nazionali di statistica, giornate nazionali della statistica, ecc.)

---

## **4. La nuova home page**

Alla luce delle macroaree di contenuti individuate e delle interrelazioni tra di loro, il Gruppo ha valutato quali elementi debbano essere resi accessibili direttamente dalla home page. Si tratta di un insieme di elementi informativi, servizi e strumenti schematizzati nella tabella che segue.

| Nome contenuto                                    | Descrizione  | Tipologia  | Interno<br>(alla piattaforma<br>SharePoint)<br>Esterno | Responsabile<br>aggiornamento | Categoria di<br>macrocontenuti<br>(si vedano i punti<br>del capitolo<br>precedente) | Note |
|---|--|--|--|-------------------------------|---|------|
| <b>Motore di ricerca</b>                          | MiniGoogle   |  | Esterno  | DCIT                          | Strumenti   |      |
| <b>Webmail</b>                                    | Sistema per l'accesso della posta elettronica anche da postazione remota   | Servizi esterni alla piattaforma; collegamento a webmail.istat.it            | Esterno  | DGEN/DCPE                     | Strumenti   |      |
| <b>Bacheca on line (BOL)</b>                      | Sistema per consultazione e gestione dei dati personali dei dipendenti (es. presenze, sistema di gestione assenze, missioni, dati economici, fascicolo del personale)  | Servizi esterni alla piattaforma (collegamenti ipertestuali)                 | Esterno  | DGEN/DCPE                     | Servizi   |      |
| <b>Cerca persone<br/>(con nuove funzionalità)</b> | Rubrica del personale con funzionalità di ricerca semplice e avanzata. Con riferimento a quest'ultima, va prevista, in aggiunta agli attuali criteri, la possibilità di contestualizzare il nominativo del dipendente richiamato in rubrica all'interno di un organigramma analitico che indichi la struttura di appartenenza, i nominativi e il profilo professionale dei suoi componenti | Area dinamica interna alla piattaforma e integrata con sistema del personale | Interno  | DGEN/DCPE                     | Servizi   |      |
| <b>News</b>                                       | Notizie di comunicazione interna almeno con sistema di archiviazione storica, tagging delle notizie, voto delle notizie, pubblicazione di contenuto correlato  | Area dinamica news con funzionalità avanzate di ricerca                      | Interno  | DIQR/DCDC                     | Notizie e informazioni  |      |



|   |  |   |         |                        |                        |  |
|---|--|---|---------|------------------------|------------------------|--|
| <b>L'Amministrazione informa</b>                                  | Notizie di comunicazione a fini organizzativi  | Area dinamica news con funzionalità avanzate di ricerca   | Interno | DGEN/DCPE              | Notizie e informazioni |  |
| <b>Scadenzario (con gestione divisa per tipologia di notizie)</b> | Segnalazioni di scadenze, adempimenti e attività istituzionali già comunicate come notizie   | Analogo, con differenze in termini di pubblicazione / presentazione, all'area news  | Interno | DIQR/DCDC<br>DGEN/DCPE | Notizie e informazioni | Unica sezione ad aggiornamento condiviso fra DCDC e DGEN, in virtù del tipo di riferimento della scadenza (legato ad una notizia di comunicazione interna o organizzativa) |
| <b>My Inlstat</b>   | Possibilità di creare una dashboard personale, accessibile solo previa autenticazione, dove sia consentito organizzare la propria home page, memorizzare documenti cui si è interessati, creare file di contatti personali, inserire un calendario con appuntamenti e scadenze personali e di lavoro, memorizzare link utili, gestire la propria bacheca on line con i dati presenti nel sistema del personale | Area dinamica interna alla piattaforma e integrata con sistema del personale<br>Funziona anche grazie all'uso del tagging nei documenti pubblicati per consentire di iscriversi agli alert: il dipendente iscritto a un feed, nel momento in cui viene pubblicato un documento di suo interesse, riceve via mail una notifica | Interno | -                      | Servizi                | Funzionalità di cui è necessario verificare la fattibilità   |
| <b>Servizi logistici</b>  | Sistema informatico per la gestione delle prenotazioni delle aule dell'Istituto e delle richieste di interventi di manutenzione  | Servizi esterni alla piattaforma (collegamenti ipertestuali) Collegamento all'area web dei servizi logistici  | Esterno | DGEN/DCPE              | Servizi                | La DGEN sta implementando il nuovo sistema Infocad. Verificare se e come si interfaccia con SharePoint   |

|   |  |   |         |  |                        |  |
|---|--|---|---------|--|------------------------|--|
| <b>Servizi informatici</b>                              | Accesso a sezione dedicata contenenti linee guida, modalità di richieste e modulistica per accedere ai vari strumenti informatici che l'Istituto mette a disposizione della collettività interna (es: help desk, piattaforme condivise, servizi di video conferenza e altro) | Collegamento alle pagine dedicate che risiedono all'interno delle pagine di competenza della DCIT | Interno | DIQR/DCIT  | Servizi                |  |
| <b>Formazione</b>                                       | Accesso a sezione dedicata alla formazione dei dipendenti  | Collegamento alla pagina dedicata che risiederà all'interno delle pagine di competenza della SAES | Interno | SAES   | Formazione             |  |
| <b>Strumenti di supporto alla produzione statistica</b> | Tra questi: Armida, SIQUAL, SIDI e SDOSIS, gli applicativi dell'Osservatorio tecnologico per i software generalizzati (OTS), specificatamente destinati al supporto della produzione statistica e quelli del DCAR, progettati per la navigazione dell'archivio ASIA          | Collegamenti alle pagine di Armida, SIQUAL ecc  | Esterno | A cura dei responsabili dei prodotti   | Strumenti              |  |
| <b>Modulistica del personale</b>                        | Moduli elettronici utilizzati in Istituto, corredati dalle istruzioni per la loro compilazione   | Integrazione con Office   | Interno | DGEN/DCPE  | Documenti              |  |
| <b>Logo e standard grafici</b>                          | Principali elementi dell'immagine coordinata dell'Istituto, tra cui il logo, lo stemma della Repubblica, la carta intestata, la base per le presentazioni in Power Point ed il relativo manuale di stile   | Collegamento a pagina interna al sito della DCDC con file da scaricare                            | Interno | DIQR/DCDC  | Documenti              |  |
| <b>Chi siamo</b>  | Sezione dedicata alla visualizzazione dell'Organigramma d'Istituto sia nella sua versione sintetica (italiana e inglese) che analitica (ex Organigramma con nuove funzionalità)  | Integrazione di Share Point con Urbi  | Interno | Automatico per l'organigramma. Le varie strutture organizzative per le pagine di loro competenza | Notizie e informazioni |  |

|  |  |   |         |  |                        |  |
|--|--|---|---------|--|------------------------|--|
| <b>Comitati dell'Istat</b>                       | Pagine dei comitati  | Collegamento alle pagine dei comitati   | Interno | Ciascun comitato potrà pubblicare sulla propria pagina | Documenti              |  |
| <b>Consigliera di fiducia</b>                    | Pagina della Consigliera   | Collegamento alla pagina della Consigliera  | Interno | La Consigliera potrà pubblicare sulla propria pagina   | Documenti              | Come sopra   |
| <b>Contenuti a carattere normativo</b>           | Tra questi rientrano normativa statistica comunitaria e nazionale, normativa interna, piani e programmi, procedure e carte dei servizi | Aree direttamente gestite dalla DGEN  | Interno | DGEN/DCPE<br>DGEN/DCIG                                 | Documenti              |  |
| <b>Archivio atti ufficiali DCPE (ed ex DPTS)</b> | Area informativa con gli atti ufficiali  | Collegamento alla pagina dedicata che risiederà all'interno delle pagine di competenza della DCPE | Interno | DGEN/DCPE  | Archivi, database      |  |
| <b>Database dei gruppi di lavoro</b>             | Area per la consultazione dei gdl  | Collegamento all'area dedicata ( <a href="http://gdl.istat.it/">http://gdl.istat.it/</a> )        | Esterno | DGEN/DCPE  | Archivi, database      | Attualmente il servizio è erogato da <a href="http://gdl.istat.it/">http://gdl.istat.it/</a> (da verificare fattibilità, costi e tempi della migrazione nella piattaforma) |
| <b>Comunicazioni al personale</b>                | Comunicazioni dei vertici dell'ente distinte dagli atti ufficiali (almeno con sistema di archiviazione storica)                        | Analogo alla sezione news   | Interno | DIQR/DCDC<br>DGEN/DCPE<br>Da definire                  | Documenti              |  |
| <b>Rassegna stampa</b>                           | Collegamento al sistema di rassegna stampa   | Analogo alla sezione news   | Esterno | DIQR/DCDC  | Archivi, database      |  |
| <b>Rettifiche e risposte</b>                     | Comunicazioni di rettifica e risposta ai media   |   | Interno | DIQR/DCDC  | Notizie e informazioni |  |

|  |   |  |         |            |                        |  |
|--|---|--|---------|------------|------------------------|--|
| <b>Oggi all'Istat</b>                                  | Spazio dedicato alle notizie pubblicate sul sito istituzionale <a href="http://www.istat.it">www.istat.it</a> e appartenenti ad una delle seguenti categorie: comunicati stampa, eventi, audizioni parlamentari, Novità, Pubblicazioni scientifiche, Newsletter, Sistemi informativi ecc. | Webservice   | Interno | DIQR/DCDC  | Notizie e informazioni |  |
| <b>Link ai social network su cui è attivo l'Istat</b>  | Flickr (galleria di fotografie), YouTube (video istituzionali), SlideShare (presentazioni e documenti) e widget personalizzato dell'account @istat_it su Twitter  | Widget   | Esterno | DIQR/DCDC  | Servizi                |  |
| <b>Green Istat</b>                                     | Area che presenta le iniziative adottate negli ultimi anni dall'Istat per minimizzare l'impatto ambientale (telelavoro, raccolta differenziata dei rifiuti, partecipazione all'iniziativa M'illumino di meno)   | Collegamento a pagina dedicata   | Interno | DIQR/DCDC  | Notizie e informazioni |  |
| <b>Data, ora</b>                                       | Visualizza giorno, data e ora   | Widget   | Interno | da sistema | Servizi                |  |
| <b>Meteo</b>   | Visualizza le previsioni meteorologiche mediante elementi di infografica  | Widget   | Esterno | da sistema | Servizi                | Funzionalità di cui è necessario verificare la fattibilità |
| <b>Contatti</b>  | Riferimenti della redazione e del gruppo tecnico di supporto della Intranet   | Collegamento a pagina dedicata che risiederà all'interno delle pagine di competenza della DCDC | Interno | DIQR/DCDC  | Servizi                |  |
| <b>Link a: Insite / SAES / sito Istat/ PA Comunica</b> |   |  | Esterno | DIQR/DCDC  | Servizi                |  |

---

## 5. Piattaforma tecnologica e modello di governance da adottare

Il GdL incaricato di definire la roadmap di progettazione della nuova Intranet d'Istituto attraverso l'individuazione delle soluzioni tecnologiche per il suo sviluppo e le procedure tecniche e organizzative per il suo governo, ha convenuto sull'opportunità di:

- individuare una piattaforma tecnologica di livello *enterprise* da utilizzare;
- definire un modello di *governance* dei contenuti da adottare.

All'atto della sua implementazione, dunque, la nuova Intranet vuole segnare il superamento delle gestioni settoriali e particolaristiche grazie all'adozione di standard tecnici, strumenti e linee guida atte a gestire, organizzare e presentare i contenuti in maniera omogenea e condivisa.

### 3.1 La piattaforma tecnologica

Rispetto alla tecnologia da utilizzare, l'obiettivo è stato quello di individuare un prodotto in grado non soltanto di realizzare una gestione omogenea delle pagine informative, ma anche di integrare al suo interno funzionalità, servizi e strumenti attualmente presenti su server diversi, ad oggi non in grado di scambiarsi dati in modalità *machine-to-machine*.

La scelta del GdL è andata sulla piattaforma di collaborazione Microsoft SharePoint Server 2010. Le motivazioni che hanno spinto a puntare su questo strumento derivano sia da un'analisi comparata fra varie *best practice* di altre Intranet, sia dalle possibilità offerte rispetto alla gestione dei contenuti da parte di differenti redazioni.

SharePoint presenta diversi punti di forza. È infatti un sistema a struttura modulare (sia per quanto riguarda le pagine che per le sezioni) che agevola integrazioni con sistemi esterni e permette sviluppi ad hoc, ma è anche una piattaforma di collaborazione e si integra in maniera ottimale con il pacchetto Microsoft Office. Inoltre, è un CMS (*Content Management System*) che permette la gestione condivisa delle informazioni, l'assegnazione differenziata di ruoli e livelli di amministrazione, l'attivazione di flussi di lavoro (*workflows*) fra strutture organizzative e può gestire sistemi autorizzativi tesi a fluidificare i processi di lavoro, come ad esempio quelli legati alle domande di partecipazione dei dipendenti a processi/attività che richiedono una autorizzazione gerarchica superiore. Va dunque incontro all'esigenza dell'Istituto di standardizzare e razionalizzare le piattaforme di CMS e costituisce l'occasione per un allineamento tecnologico dell'Istituto ad altre importanti realtà internazionali.

L'unico punto di debolezza di SharePoint deriva dal suo essere una piattaforma complessa, che richiede un notevole lavoro iniziale di installazione e configurazione, sia dal punto di vista sistemistico, sia per quanto riguarda la definizione dei *template* delle pagine. Poiché attualmente in Istat non disponiamo di un livello di *expertise* adeguato a mettere in esercizio la nuova Intranet, potrebbe rendersi necessaria l'acquisizione di competenze esterne.

### 3.2 Il modello di *governance*

Circa la *governance* dei contenuti, il gruppo ritiene più appropriato un modello di alimentazione di tipo distribuito, secondo uno schema predefinito di livelli gerarchici e funzionali che concili le esigenze di libera collaborazione redazionale con quelle di complessiva coerenza architetture e contenutistica, indispensabili per garantire l'usabilità del sito.

Pur prevedendo una redazione centrale in capo alla DCDC, responsabile dei contenuti della home page e di alcune sezioni a carattere trasversale, il nuovo modello presenta un grado di decentramento maggiore rispetto all'attuale. Infatti, prevede che i contenuti di competenza della DGEN da pubblicare in home page siano generati e messi on line direttamente da questa struttura, in piena autonomia dalla DCDC. Questa scelta consente di migliorare considerevolmente la tempestività della comunicazione a fini organizzativi, senza peraltro pregiudicare la possibilità che venga supportata da azioni di comunicazione interna.

L'autonomia e la tempestività della comunicazione a fini organizzativi avranno benefici effetti sulle attività di diffusione di informazioni, messaggi, notizie, comunicati aventi contenuto a carattere normativo e organizzativo che afferiscono alle attività e ai servizi erogati dall'Istituto, come pure sulle comunicazioni a carattere giuridico-formale, che hanno come destinatari il personale dipendente e i collaboratori interni. In tal modo la comunicazione a fini organizzativi potrà assolvere più efficacemente il suo mandato di informare i dipendenti sulle modalità di funzionamento delle strutture organizzative e sull'applicazione di norme, regolando giuridicamente i rapporti tra i soggetti interessati, nel pieno rispetto dei principi di trasparenza, pubblicità, informazione dell'azione amministrativa, sanciti dalla legge n. 241 del 1990.

Quanto alle pagine di competenza delle strutture organizzative, anch'esse saranno alimentate autonomamente, nel rispetto di uno standard predefinito comune a tutte le sezioni della Intranet.

Tale modello di *governance* intende superare la situazione di difformità tecnologica, grafica e di contenuti presente nell'attuale Intranet.

Per la presenza di contenuti di interesse trasversale, menzionati al punto precedente, si rende opportuno costituire una rete di ascolto, incaricata di monitorare le esigenze informative delle varie realtà dell'ente in questo ambito. Tale funzione potrebbe essere assolta dalla **Rete dei referenti della comunicazione interna**.

---

## 6. Ipotesi di information architecture

Per rappresentare l'organizzazione della struttura della nuova Intranet e il modello di interazione tra le diverse parti, occorre innanzitutto separare il contenuto gestito attraverso la piattaforma tecnologica Microsoft SharePoint (la Intranet vera e propria) dal contenuto esterno a questa, costituito da siti e applicazioni autonome per tecnologia e modalità di gestione.

La figura che segue mostra un'ipotesi di *information architecture* della nuova Intranet. L'architettura rappresentata esprime una suddivisione in categorie dei contenuti che saranno presenti nella Intranet e delle relazioni tra loro. Tale suddivisione prescinde dunque dall'organizzazione dei contenuti lato utente, cioè non vincola in alcun modo l'albero di navigazione dell'intero sito web e i contenuti presenti in home page.

Le **categorie informative interne**, delimitate in figura da un rettangolo tratteggiato, sono organizzate in tre sottogruppi (in giallo):

1. notizie ai dipendenti, principalmente gestite dalle direzioni DCDC (per la comunicazione interna) e DGEN (per la comunicazione a fini organizzativi);
2. contenuto gestito direttamente da ciascuna struttura organizzativa (dipartimenti, direzioni, servizi ecc.), strutturato in una pagina "madre" di primo livello e diverse pagine "figlie", personalizzabili a seconda delle esigenze informative;

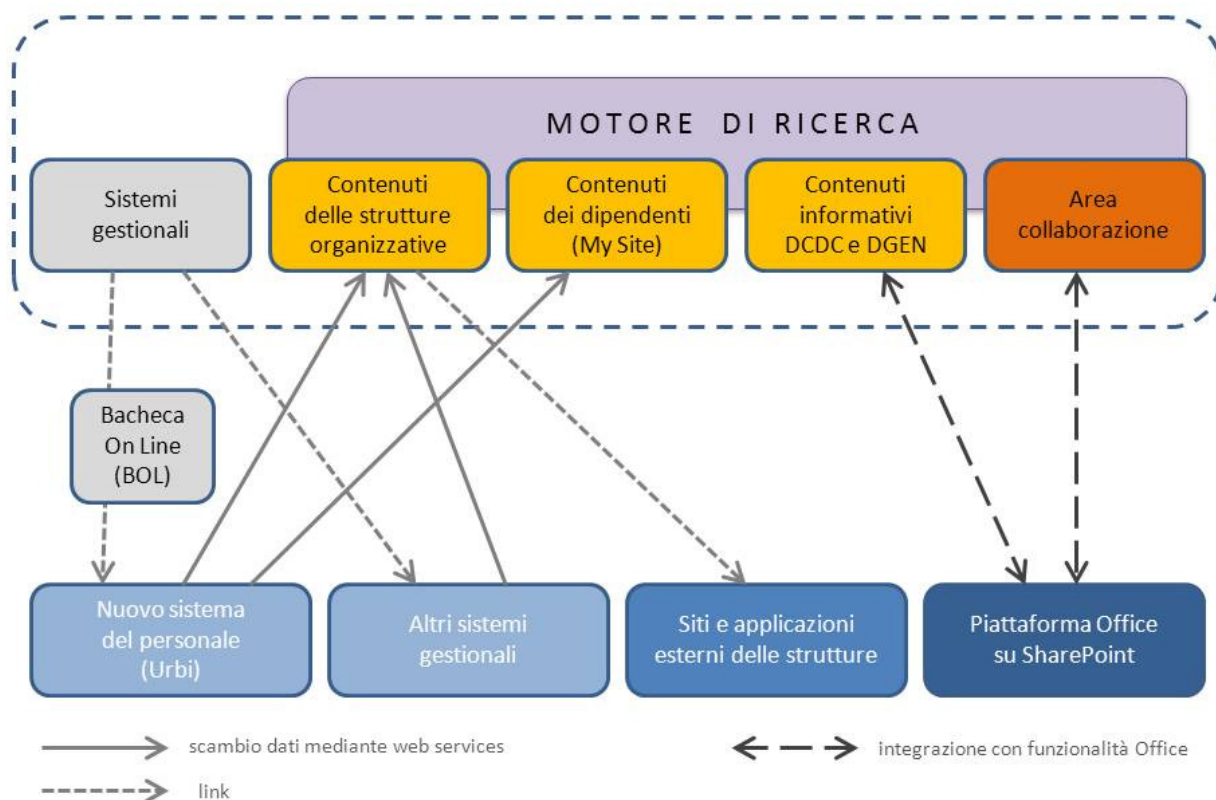
3. pagine personali riservate a ciascun dipendente (My Site) che, a partire da una serie di informazioni di base, possono essere completate con informazioni riguardanti la propria attività lavorativa e le proprie competenze.

Alle tre categorie informative interne si affianca l'area di collaborazione (in arancione), intesa come spazio di lavoro privato per le strutture organizzative ed i gruppi di lavoro.

Tutte le informazioni presenti nelle categorie informative interne sono raggiungibili dal motore di ricerca (in verde).

Le **categorie informative esterne**, indicate in figura all'esterno del rettangolo tratteggiato, comprendono:

1. il sistema gestionale del personale (Urbi); il sistema include un'interfaccia ai servizi al personale denominata Bacheca On Line che (previa autenticazione con credenziali) offre accesso a servizi di interazione bidirezionale fra Amministrazione e dipendente (es. download cedolino stipendiale, CUD, giustificazione assenze, ecc.); esistono comunque altre informazioni che riguardano il personale (a titolo d'esempio: telefono, struttura di appartenenza, partecipazione a commissioni, ecc.) che possono essere lette direttamente dal database di URBI e mostrate in maniera perfettamente integrata con il layout proposto dalla piattaforma tecnologica SharePoint, senza "passare" per la BOL;
2. applicazioni esterne, sistemi di produzione statistica, banche dati (Sidi, Siquil, Armida ecc.) gestiti dalle strutture che, per motivi tecnologici e/o organizzativi, non possono essere inclusi nella piattaforma Intranet;
3. altri sistemi gestionali (es. Libra contabilità e bilancio, Libra programmazione e controllo).



Le relazioni tra contenuto esterno e interno possono essere di due tipologie, rappresentate in figura da frecce di tipo diverso:

- **Web services.** La piattaforma SharePoint permette di integrare dei dati prelevati attraverso chiamate a web services. In particolare, i sistemi gestionali (Urbi incluso) possono veicolare informazioni (es. elenco progetti finanziati aperti, commissioni e gruppi di lavoro attivi) sulla nuova Intranet in maniera totalmente trasparente all'utilizzatore finale, leggendo e acquisendo direttamente dai vari database le informazioni aggiornate.
- **Link.** Una pagina interna alla Intranet può avere dei collegamenti a contenuti esterni. Ad esempio, alcuni sistemi gestionali o altri statistici (Sidi, Siquil, Armida ecc.) saranno raggiungibili attraverso collegamenti da pagine Intranet interne.

Per quanto riguarda le **modalità di collaborazione**, la piattaforma SharePoint è strettamente integrata con gli strumenti di Office e consente di:

- lavorare su documenti condivisi, in cui ogni utente effettua le sue modifiche attraverso Office sul proprio computer e le rende immediatamente visibili agli altri utenti con cui il documento è condiviso;
- costruire form che possono essere compilate online. Questa funzionalità può essere sfruttata per realizzare semplici moduli online che possono sostituire il ricorso a moduli cartacei per servizi erogati da DGEN e DCIT.

---

## 7. Conclusioni

Il Gruppo di lavoro incaricato di stabilire i principi fondamentali e gettare le basi per la realizzazione della prossima Intranet d'Istituto – in linea con gli obiettivi specifici del mandato ad esso assegnato – ha convenuto sul fatto che la nuova Intranet:

- dovrà essere realizzata con Microsoft SharePoint, quindi con una piattaforma tecnologica di tipo *enterprise*;
- avrà una *governance* di tipo decentrato, sia per quanto riguarda la home page (con una gestione autonoma da parte della Direzione generale dei contenuti di natura organizzativa), sia per quanto attiene alle pagine di competenza delle varie strutture organizzative, da queste alimentate in completa autonomia, seppure nel rispetto di alcuni standard predefiniti;
- sarà strutturata secondo una definita architettura delle informazioni per macrocontenuti e loro interrelazioni;
- avrà **nuove funzionalità** a disposizione delle strutture organizzative e/o degli utenti;
- sarà organizzata in **home page** secondo quanto definito dal Gruppo stesso.

È stato inoltre valutato che, al fine di realizzare la nuova Intranet, è necessario costituire un nuovo Gruppo di lavoro, cui verranno assegnati obiettivi di taglio specificamente operativo. Tale gruppo avrà il seguente mandato:

- definire, avvalendosi di eventuali supporti di cui valuterà forme e modalità, una **griglia di contenuti** entro cui le strutture organizzative dovranno muoversi, con l'obiettivo di offrire tutte le informazioni necessarie e, al contempo, evitare duplicazioni;



- suggerire eventuali integrazioni alle informazioni presenti in **home page**;
- individuare un **albero di navigazione** in cui suddividere logicamente e gerarchicamente i contenuti informativi del sito, in modo da garantire un'elevata usabilità agli utenti;
- definire le **classi di utenza** e le funzionalità per cui sono abilitati;
- definire il **layout grafico** e il *visual design* in linea con la *brand identity* dell'Istituto;
- realizzare il **prototipo** della nuova home page e di almeno un sito di Direzione entro gennaio 2013, prototipo sviluppato secondo i principi stabiliti dal presente progetto;
- coordinare la fase di **progettazione e sviluppo tecnologico e funzionale** della nuova Intranet;
- redigere le **linee guida** per la definizione di contenuti e linguaggi standard da utilizzare sulla Intranet e per la gestione autonoma delle pagine da parte di ciascuna struttura organizzativa.

**Ricognizione dei contenuti, caratteristiche  
e impianto tecnologico della Intranet  
dell'Istituto nazionale di statistica  
al 31 dicembre 2012**

# 1. Organizzazione dei contenuti

## Utilities

**Top Navigation:** iMieiDati | ilCercaPersone | laMiaPosta | NumeriUtili

**Left Sidebar Menu:**

- Struttura e attività**
  - Organigramma
  - Dipartimenti e direzioni
  - Organi e comitati
  - Consigliera di fiducia
- Amministrazione**
  - Normativa
  - Atti ufficiali
  - Piani e programmi
  - Procedure e carte dei servizi
- Risorse umane**
  - Comunicazioni al personale
  - Bollettino e statistiche
  - Formazione
  - Opportunità di lavoro
- Rassegna stampa**
  - Giornali di oggi
  - Rettifiche e risposte

**Main Content Area:**

- Agenda 16 - 20 luglio 2012**  
Per conoscere le diffusioni e gli eventi istituzionali previsti per la prossima settimana, nonché le banche dati, le tavole e i volumi resi disponibili in Internet durante la settimana in corso, è possibile consultare l'ultimo numero dell'Agenda settimanale. ➔
- Differimento conguaglio fiscale**  
È disponibile on line un comunicato del Direttore centrale del personale relativo al mancato inserimento nella busta paga del mese di luglio del conguaglio fiscale derivante dalle dichiarazioni presentate con il modello 730. ➔
- Interruzione energia elettrica**  
La DCAP comunica che sabato 14 luglio sarà interrotta l'erogazione di energia elettrica presso le sedi di via Torino dalle 7.30 alle 10.30, via Depretis 74B dalle 8.30 alle 12.30 e via Depretis 77 dalle 9.00 al termine dei lavori, per consentire la manutenzione programmata dell'impianto elettrico ➔

**Right Sidebar:**

- lavorare on line**
- Servizi**
  - Cosa fare per
  - Gestione assenze
  - Servizi informatici
  - Servizi logistici
- Area download**
  - Modulistica
  - Logo e carta intestata
- Strumenti informatici**
  - File manager
  - Web services
  - Wiki
- Strumenti statistici**
  - Microdati validati
  - Metadati
  - Software di produzione
- Dati e fonti**
  - Banche dati
  - Pubblicazioni
  - Catalogo biblioteca

**Bottom Navigation:** [insite](#) | [www.istat.it](#) | [contatti](#)

### iMieiDati

Sistema per consultare i dati personali dei dipendenti (presenze, assenze, missioni, dati economici, fascicolo del personale)

### ilCercaPersone

Rubrica del personale con funzionalità di ricerca semplice e avanzata

### laMiaPosta

Sistema di web mail per l'accesso della posta elettronica anche da postazione remota (Zimbra)

### Numeri utili

Prospetto riepilogativo di indirizzi, telefoni ed e-mail delle sedi capitoline e territoriali

### Motore di ricerca

Rappresentato da Mini Google

### Data e ora

Visualizza giorno, data ora

# Menu principale

**Struttura e attività**

- Organigramma
- Dipartimenti e direzioni
- Organi e comitati
- Consigliera di fiducia

**Amministrazione**

- Normativa
- Atti ufficiali
- Piani e programmi
- Procedure e carte dei servizi

**Risorse umane**

- Comunicazioni al personale
- Bollettino e statistiche
- Formazione
- Opportunità di lavoro

**Rassegna stampa**

- Giornali di oggi
- Rettifiche e risposte

**Agenda 16 - 20 luglio 2012**  
Per conoscere le diffusioni e gli eventi istituzionali previsti per la prossima settimana, nonché le banche dati, le tavole e i volumi resi disponibili in Internet durante la settimana in corso, è possibile consultare l'ultimo numero dell'Agenda settimanale. ➔

**Differimento conguaglio fiscale**  
È disponibile on line un comunicato del Direttore centrale del personale relativo al mancato inserimento nella busta paga del mese di luglio del conguaglio fiscale derivante dalle dichiarazioni presentate con il modello 730. ➔

**Interruzione energia elettrica**  
La DCAP comunica che sabato 14 luglio sarà interrotta l'erogazione di energia elettrica presso le sedi di via Torino dalle 7.30 alle 10.30, via Depretis 74B dalle 8.30 alle 12.30 e via Depretis 77 dalle 9.00 al termine dei lavori, per consentire la manutenzione programmata dell'impianto elettrico ➔

**prossime scadenze**

**21 settembre 2012**  
Sulla Gazzetta Ufficiale, 4ª serie speciale, sono pubblicate le date e il

**lavorare on line**

**Servizi**  
Cosa fare per  
Gestione assenze  
Servizi informatici  
Servizi logistici

**Area download**  
Modulistica  
Logo e carta intestata

**Strumenti informatici**  
File manager  
Web services  
Wiki

**Strumenti statistici**  
Microdati validati  
Metadati  
Software di produzione

**Dati e fonti**  
Banche dati  
Pubblicazioni  
Catalogo biblioteca

**insite** **www.istat.it** **contatti**

## Struttura e attività

- **Organigramma**  
organigramma dell'Istituto in versione sintetica (italiano/inglese, aggiornato da DCDC) e analitica (italiano, aggiornato da DCPE)
- **Dipartimenti e direzioni**  
elenco delle strutture fino al livello di servizio, con la sola eccezione di: Uffici dei direttori, Ufficio relazioni con i media, Ufficio relazioni interne e sindacali, Ufficio tecnico di supporto all'OIV e il Servizio prevenzione e protezione dai rischi; da questa pagina, accesso alle sezioni Intranet delle strutture dell'Istituto, laddove attive
- **Organi e comitati**  
sezione riservata agli organi (Presidente, Consiglio, Comstat, Collegio dei revisori) e ai comitati dell'Istat, di cui vengono riportati una breve descrizione, la composizione aggiornata, i resoconti delle attività e altri atti ufficiali di pertinenza
- **Consigliera di fiducia**  
area dedicata alla consigliera di fiducia dell'Istat per la prevenzione e la lotta contro il mobbing e le molestie sessuali. Curriculum vitae, modalità di ricevimento, normativa d'interesse e relazioni delle attività svolte corredano la presentazione di questa figura professionale, prevista dalla normativa comunitaria e nazionale.

---

## Amministrazione

- **Normativa**

raccolta dei principali riferimenti normativi comunitari, nazionali e interni riguardanti l'Istituto e la sua attività

- **Atti ufficiali**

archivio degli atti ufficiali dell'Istituto, gestito dalla DCPE, dove i documenti sono ordinati per data e tipologia (comunicati, deliberazioni, ordini di servizio (sono disponibili anche gli atti ex DPTS)

- **Piani e programmi**

documenti sulla pianificazione e la programmazione delle attività dell'Istituto in tutti i suoi settori funzionali strategici

- **Procedure e carte dei servizi**

procedure e carte dei servizi dell'Istituto

---

## Risorse umane

- **Comunicazioni al personale**

archivio comunicazioni dei vertici dell'Istituto ai dipendenti, già segnalate anche tramite una notizia in home page

- **Bollettino e statistiche**

*Bollettino del personale*, bimestrale a cura della DCPE contenente le informazioni ufficiali sui dipendenti dell'Istituto (leggi, decreti, circolari; selezioni, concorsi, graduatorie; assunzioni, trasferimenti, cessazioni, incarichi; convenzioni, benefici assistenziali, orario e assenze di lavoro, trattamento economico fisso e accessorio; commissioni, gruppi di lavoro, trattenimento in servizio, part time, sussidi e contributi assistenziali, cause di servizio)

*Ruolo di anzianità del personale*, cioè l'anagrafe giuridica e professionale dei dipendenti

*Statistiche sul personale*, mensili e annuali, descrittive della composizione delle risorse umane dell'Istituto, per sesso, classe d'età, tipologia di contratto, profilo e livello professionale, sede e struttura d'appartenenza

- **Formazione**

rinvia alla relativa sezione del sito Intranet della SAES

- **Opportunità di lavoro**

dà accesso ad una sezione dedicata alla presentazione delle modalità di reclutamento del personale dell'Istat

- **Rassegna stampa**

*Giornali di oggi*, software per consultare e scaricare la rassegna stampa istituzionale

*Rettifiche e risposte*, articoli o servizi giornalistici contenenti dati difformi o solo parzialmente rispondenti a quelli diffusi dall'Istituto con relative rettifiche inviate ai media competenti dal nostro ufficio stampa.

# Strumenti di lavoro

The screenshot displays the Istat website interface. At the top, there is a navigation bar with icons for 'iMieiDati', 'ilCercaPersone', 'laMiaPosta', and 'NumeriUtili'. Below this, a banner features the Istat logo and the date 'Lunedì 16 luglio 2012 11:08:59'. The main content area is divided into several sections: a left sidebar with a menu for 'Struttura e attività', 'Amministrazione', 'Risorse umane', and 'Rassegna stampa'; a central 'news' section with articles on the 'Agenda 16 - 20 luglio 2012', 'Differimento conguaglio fiscale', and 'Interruzione energia elettrica'; and a right sidebar titled 'lavorare on line' which lists various services and tools. At the bottom, there are links for 'insite', 'www.istat.it', and 'contatti'.

**Struttura e attività**

- Organigramma
- Dipartimenti e direzioni
- Organi e comitati
- Consigliera di fiducia

**Amministrazione**

- Normativa
- Atti ufficiali
- Piani e programmi
- Procedure e carte dei servizi

**Risorse umane**

- Comunicazioni al personale
- Bollettino e statistiche
- Formazione
- Opportunità di lavoro

**Rassegna stampa**

- Giornali di oggi
- Rettifiche e risposte

**Agenda 16 - 20 luglio 2012**

Per conoscere le diffusioni e gli eventi istituzionali previsti per la prossima settimana, nonché le banche dati, le tavole e i volumi resi disponibili in Internet durante la settimana in corso, è possibile consultare l'ultimo numero dell'Agenda settimanale. ➔

**Differimento conguaglio fiscale**

È disponibile on line un comunicato del Direttore centrale del personale relativo al mancato inserimento nella busta paga del mese di luglio del conguaglio fiscale derivante dalle dichiarazioni presentate con il modello 730. ➔

**Interruzione energia elettrica**

La DCAP comunica che sabato 14 luglio sarà interrotta l'erogazione di energia elettrica presso le sedi di via Torino dalle 7.30 alle 10.30, via Depretis 74B dalle 8.30 alle 12.30 e via Depretis 77 dalle 9.00 al termine dei lavori, per consentire la manutenzione programmata dell'impianto elettrico ➔

**prossime scadenze**

**21 settembre 2012**  
Sulla Gazzetta Ufficiale, 4ª serie speciale, sono pubblicate le date e il

**lavorare on line**

**Servizi**

- Cosa fare per
- Gestione assenze
- Servizi informatici
- Servizi logistici

**Area download**

- Modulistica
- Logo e carta intestata

**Strumenti informatici**

- File manager
- Web services
- Wiki

**Strumenti statistici**

- Microdati validati
- Metadati
- Software di produzione

**Dati e fonti**

- Banche dati
- Pubblicazioni
- Catalogo biblioteca

**insite**      **www.istat.it**      **contatti**

## Servizi

- **Cosa fare per**  
collegamento diretto alla sezione Intranet della DCPE che fornisce informazioni e modulistica di interesse per il personale
- **Gestione assenze**  
sistema informatico per la gestione delle richieste di regolarizzazione delle assenze
- **Servizi informatici**  
accesso ai servizi e centri di competenza della DCIT, suddivisi in  
*Help Desk*, supporto all'utenza per problemi hardware e software  
*Moduli*, per richieste relative a servizi della direzione informatica  
*Wifi*, informazioni relative alla rete wireless dell'Istituto  
*Videoconferenza e streaming*, informazioni e istruzioni per l'utilizzo dei servizi di videoconferenza e streaming  
*Reti*, informazioni e istruzioni per l'utilizzo della rete dati dell'Istituto  
*Posta elettronica*, informazioni sul sistema di posta elettronica e sul suo utilizzo  
*Fax*, informazioni di base per l'utilizzo del servizio di fax-server



*Sicurezza informatica*, informazioni sulle impostazioni di sicurezza in Istat e normativa sulla privacy

*Microsoft*, centro di competenza per i sistemi Windows, con software, documentazione e manuali

*Linux*, centro di competenza Linux, con informazioni di dettaglio sui server e sulle workstation dell'Istat

*Database (Gruppo Oracle)*, centro di competenza per i database

*Sas*, centro di competenza per il software SAS

*R*, centro di competenza per il software R

- **Servizi logistici**

collegamento al sistema informatico per la gestione delle prenotazioni delle aule dell'Istituto e delle richieste di interventi di manutenzione

---

## Area download

- **Modulistica**

area per scaricare i moduli elettronici utilizzati in Istituto, corredati dalle istruzioni per la loro compilazione

- **Logo e carta intestata**

i principali elementi dell'immagine coordinata dell'Istituto, tra cui logo, stemma della Repubblica, carta intestata nelle sue varie declinazioni, copertina del fax, base per le presentazioni in Power Point e relativo manuale di stile.

---

## Strumenti informatici

- **File manager**

collegamento allo strumento omonimo, che consente, previa autenticazione, di accedere a un'area di lavoro, raggiungibile da ogni PC della rete interna all'Istituto, in cui è possibile scaricare, caricare e condividere file e documenti

- **Web services**

Rinvio ad applicativi progettati per supportare l'interoperabilità tra componenti software già esistenti, scritti con vari linguaggi ed operanti su architetture diverse

- **Wiki**

accesso diretto ai wiki dell'Istituto, interni e esterni

---

## Strumenti statistici

- **Microdati validati**

collegamento ad *Armida*, l'archivio dei file di microdati validati prodotti dalle rilevazioni statistiche dell'Istat dal 1969 ad oggi

- **Metadati**

accesso ai principali sistemi centralizzati che trattano le diverse tipologie di metadati (SIQUAL, SIDI e SDOSIS)

- **Software di produzione**

sezione in cui sono disponibili gli applicativi dell'Osservatorio tecnologico per i software generalizzati (OTS), specificatamente destinati al supporto della produzione statistica e quelli del DCAR/A, progettati per la navigazione dell'archivio ASIA.

## Dati e fonti

### – Banche dati

rinvio (link) alla sezione del sito web contenente le banche dati e i sistemi informativi statistici dell'Istat

### – Pubblicazioni

rinvio (link) alla sezione del sito web riservata alla presentazione delle pubblicazioni scientifiche dell'Istituto (*Rivista di statistica ufficiale*, *Istat Working Papers*, *Contributi Istat*, *Documenti Istat*)

### – Catalogo biblioteca

Accesso al catalogo della biblioteca.

## Sezione centrale

**Struttura e attività**

- Organigramma
- Dipartimenti e direzioni
- Organi e comitati
- Consigliera di fiducia

**Amministrazione**

- Normativa
- Atti ufficiali
- Piani e programmi
- Procedure e carte dei servizi

**Risorse umane**

- Comunicazioni al personale
- Bollettino e statistiche
- Formazione
- Opportunità di lavoro

**Rassegna stampa**

- Giornali di oggi
- Rettifiche e risposte

**Agenda 16 - 20 luglio 2012**  
Per conoscere le diffusioni e gli eventi istituzionali previsti per la prossima settimana, nonché le banche dati, le tavole e i volumi resi disponibili in Internet durante la settimana in corso, è possibile consultare l'ultimo numero dell'Agenda settimanale. ➔

**Differimento conguaglio fiscale**  
È disponibile on line un comunicato del Direttore centrale del personale relativo al mancato inserimento nella busta paga del mese di luglio del conguaglio fiscale derivante dalle dichiarazioni presentate con il modello 730. ➔

**Interruzione energia elettrica**  
La DCAP comunica che sabato 14 luglio sarà interrotta l'erogazione di energia elettrica presso le sedi di via Torino dalle 7.30 alle 10.30, via Depretis 74B dalle 8.30 alle 12.30 e via Depretis 77 dalle 9.00 al termine dei lavori, per consentire la manutenzione programmata dell'impianto elettrico. ➔

**prossime scadenze**

**21 settembre 2012**  
Sulla Gazzetta Ufficiale, 4ª serie speciale, sono pubblicate le date e il

**Servizi**

- Cosa fare per
- Gestione assenze
- Servizi informatici
- Servizi logistici

**Area download**

- Modulistica
- Logo e carta intestata

**Strumenti informatici**

- File manager
- Web services
- Wiki

**Strumenti statistici**

- Microdati validati
- Metadati
- Software di produzione

**Dati e fonti**

- Banche dati
- Pubblicazioni
- Catalogo biblioteca

**lavorare on line**

**Insite** **www.istat.it** **contatti**

## News

Area riservata alla pubblicazione di notizie, che sono archiviate automaticamente in ordine cronologico per mese e per anno.



---

## Bacheca

### – **Convegni e seminari**

area dedicata agli eventi istituzionali; alcune sezioni di quest'area puntano direttamente a pagine del sito istituzionale, mentre altre rimandano a pagine foglia della intranet aggiornate dalla DCDC

### – **Attività sociali e culturali**

*Cassa mutua*, cooperativa cui possono partecipare, tramite l'acquisto di quote di capitale, tutti i dipendenti di ruolo dell'Istat

*Gruppo donatori sangue*, costituito più di trent'anni fa, promuove la donazione e la raccolta del sangue da mettere a disposizione degli iscritti e dei loro familiari

*Associazione Solidai*, che organizza iniziative promozionali ed assistenziali nell'ambito del volontariato e della solidarietà sociale

- *Circolo dipendenti e Comitato genitori*, che riservano al personale dell'Istituto condizioni vantaggiose per l'acquisto di libri, pacchetti di viaggio, biglietti per spettacoli ed altri eventi culturali e ricreativi. In questa sezione, inoltre, possono essere consultate le convenzioni a favore del personale che l'Istat ha attuato nell'ambito del credito, delle assicurazioni, della sanità e del trasporto pubblico

### – **Newsletter**

*NewsStat*, che diffonde ogni due mesi notizie dal mondo della statistica ufficiale

*Intheworld*, che illustra con cadenza quadrimestrale i progetti di cooperazione tecnico statistica in cui l'Istat è impegnato

*Rivista di statistica ufficiale*, che preannuncia l'uscita di ogni numero dell'omonimo periodico

### – **Green Istat**

area che presenta le iniziative adottate negli ultimi anni dall'Istat per minimizzare l'impatto ambientale, in sintonia con i valori espressi nella propria vision (telelavoro, progetto di raccolta differenziata dei rifiuti, partecipazione all'iniziativa *M'illumino di meno*)


---

## Prossime scadenze

Calendario di scadenze, adempimenti e attività istituzionali già segnalate nella sezione "news". Le scadenze vengono tenute in evidenza in questa sezione fino alla loro data di riferimento per favorirne la visibilità oltre il breve periodo di permanenza nella sezione "news".

## Footer

[iMieiDati](#) | [ilCercaPersone](#) | [laMiaPosta](#) | [NumeriUtili](#)

Lunedì 16 luglio 2012 11:08:59

**Struttura e attività**

Organigramma

Dipartimenti e direzioni

Organi e comitati

Consigliera di fiducia

**Amministrazione**

Normativa

Atti ufficiali

Piani e programmi

Procedure e carte dei servizi

**Risorse umane**

Comunicazioni al personale

Bollettino e statistiche

Formazione

Opportunità di lavoro

**Rassegna stampa**

Giornali di oggi

Rettifiche e risposte



### Agenda 16 - 20 luglio 2012


Per conoscere le diffusioni e gli eventi istituzionali previsti per la prossima settimana, nonché le banche dati, le tavole e i volumi resi disponibili in Internet durante la settimana in corso, è possibile consultare l'ultimo numero dell'Agenda settimanale. ➔

### Differimento conguaglio fiscale

È disponibile on line un comunicato del Direttore centrale del personale relativo al mancato inserimento nella busta paga del mese di luglio del conguaglio fiscale derivante dalle dichiarazioni presentate con il modello 730. ➔

### Interruzione energia elettrica

La DCAP comunica che sabato 14 luglio sarà interrotta l'erogazione di energia elettrica presso le sedi di via Torino dalle 7.30 alle 10.30, via Depretis 74B dalle 8.30 alle 12.30 e via Depretis 77 dalle 9.00 al termine dei lavori, per consentire la manutenzione programmata dell'impianto elettrico ➔



**prossime scadenze**

**21 settembre 2012**  
Sulla Gazzetta Ufficiale, 4ª serie speciale, sono pubblicate le date e il

Convegni e seminari

Attività sociali e culturali

Newsletter

Green Istat



### lavorare on line

**Servizi**  
Cosa fare per  
Gestione assenze  
Servizi informatici  
Servizi logistici

**Area download**  
Modulistica  
Logo e carta intestata

**Strumenti informatici**  
File manager  
Web services  
Wiki

**Strumenti statistici**  
Microdati validati  
Metadati  
Software di produzione

**Dati e fonti**  
Banche dati  
Pubblicazioni  
Catalogo biblioteca

[Insite](#)

[www.istat.it](http://www.istat.it)

[contatti](#)

### Insite

Collegamento al sito web del Sistema statistico europeo

### www.istat.it

Rinvio (link) al sito web dell'Istat

### Contatti

riferimenti della redazione e del gruppo tecnico di supporto dell'Intranet

## 2. Caratteristiche e impianto tecnologico

L'attuale intranet aziendale si basa su un impianto eterogeneo, composto da server diffusi che ospitano singole applicazioni e "sottositi" autogestiti a livello periferico e da un nucleo centrale, amministrato da una Unità dedicata.

### Il nucleo centrale della Intranet

Sviluppato nel 2004, il sito Intranet in esercizio è amministrato tramite un sistema "home-made", concepito per funzionare in modalità simile ad un odierno CMS.

Dal punto di vista sistemistico, il sito è ospitato su server Linux (in particolare su una distribuzione Debian, considerata nel 2004 tra le più robuste), con un'installazione di Apache, Php e Mysql (db Mysam).

Un'installazione di Webalizer, un programma che produce statistiche di accesso al sito, analizza i file di log del server web e genera report dettagliati sui visitatori di un sito web sotto forma di una serie di tabelle e grafici in formato HTML.

Il sito è sostanzialmente composto di due aree denominate:

- 1) "Com": area di carattere contenutistico gestita dalla Redazione centrale
- 2) "Intranet": area complessiva, dove sono raccolti e organizzati tutti i files di sistema per permettere la corretta esecuzione dei processi.

La comunicazione tra le due aree avviene attraverso degli script, sostanzialmente delle shell di Linux, che mantengono la coerenza delle informazioni all'interno di ogni area.

In ultimo, è previsto un sistema di backup che parte automaticamente ogni mattina e crea una copia di sicurezza di tutti i dati della Intranet, nonché dei vari database. Un sistema di e-mail avvisa il gruppo tecnico sullo stat del backup, ed invia dei warning sullo stato del server stesso.



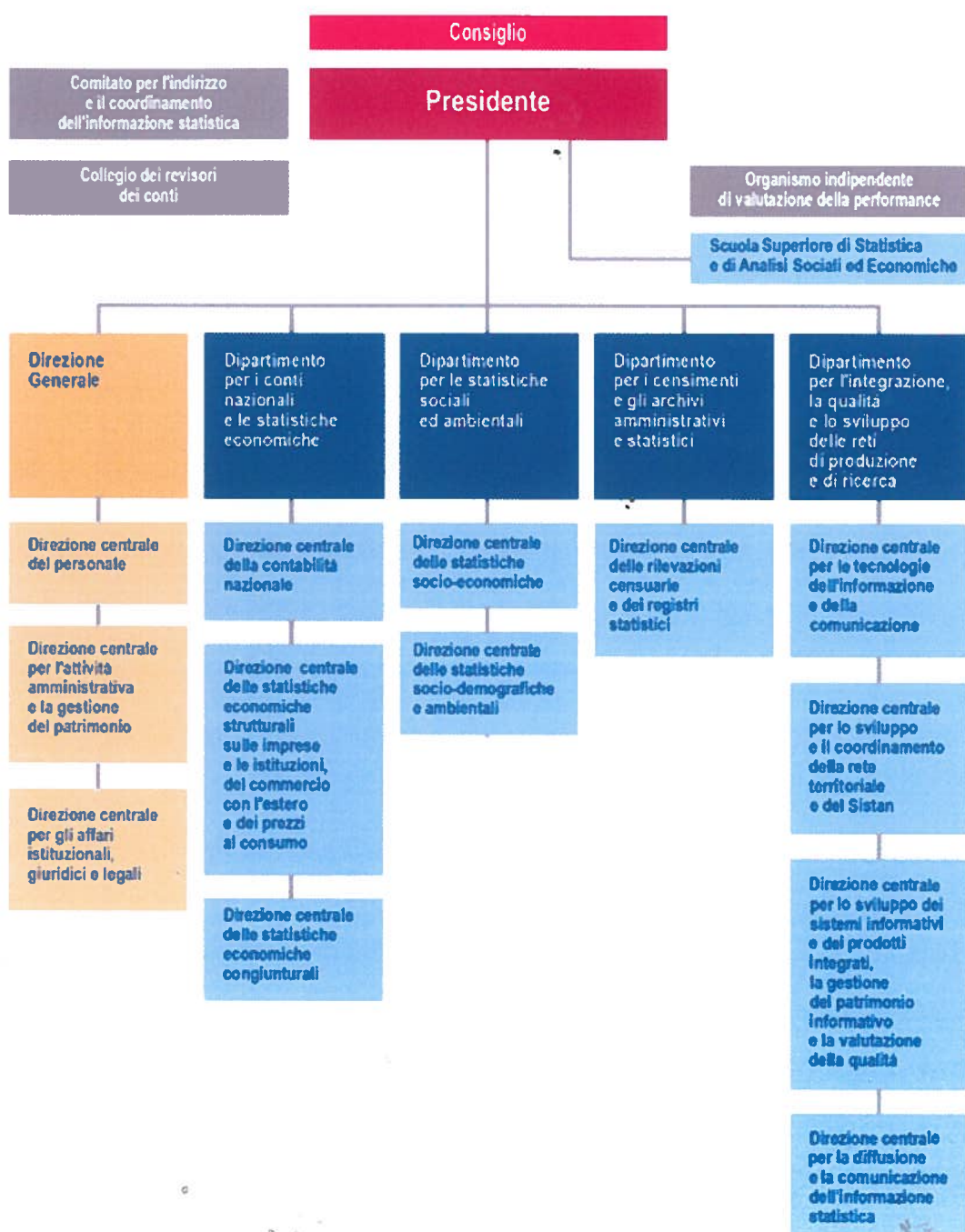
Home / Istituto nazionale di statistica / Organizzazione / Organigramma

English

Organisation chart

## Organigramma

Ascolta



Organigramma analitico

**CRITERI DI VALUTAZIONE****Procedura aperta per la progettazione e la realizzazione  
della nuova Intranet d'Istituto e servizi complementari**

La presente gara verrà aggiudicata ai sensi dell'art. 83 del D.Lgs. n.163/2006 e s.m.i. a favore dell'offerta economicamente più vantaggiosa, valutata sulla base dei criteri di seguito indicati:

| <b>Criterio</b> | <b>Valore massimo</b> |
|-----------------|-----------------------|
| Qualità         | 70                    |
| Prezzo          | 30                    |
| <b>Totale</b>   | <b>100</b>            |

Formule per l'attribuzione dei punteggi tecnico ed economico.

Il punteggio tecnico verrà attribuito sulla base della formula di cui al punto II dell'allegato P del D.P.R. 207/10 (Regolamento di esecuzione del Codice dei contratti pubblici):

$$C(a) = \text{Sn}[W_i \cdot V(a)_i]$$

Dove:

$C(a)$  = Indice di valutazione dell'offerta tecnica (a);

$n$  = numero totale dei requisiti;

$W_i$  = peso punteggio attribuito al requisito (i);

$V(a)_i$  = coefficiente di prestazione dell'offerta (a) rispetto al requisito (i) variabile tra 0 ed 1;

$\text{Sn}$  = sommatoria.

I coefficienti  $V(a)_i$  saranno così determinati:

per i criteri di natura qualitativa (di cui ai punti 1, 2 e 3 dei successivi "criteri di valutazione dell'offerta tecnica") verranno determinati attraverso la media dei coefficienti attribuiti discrezionalmente dai singoli commissari (punto II a) 4. dell'allegato P) mediante la seguente procedura. Ciascun commissario della Commissione giudicatrice, nominata ai sensi dell'art. 84 D.lgs. 163/06 successive modificazioni, assegnerà i coefficienti ad ognuno dei criteri secondo i seguenti livelli di giudizio: offerta tecnica corrispondente ai minimi richiesti 0,00; sufficiente 0,25; più che sufficiente 0,50; buono 0,75; ottimo 1,00. Una volta terminata l'attribuzione discrezionale dei coefficienti, si procederà a trasformare la media dei coefficienti attribuiti ad ogni offerta da parte di tutti i commissari in coefficienti definitivi, riportando ad uno la media più alta e proporzionando a tale media massima le medie provvisorie prima calcolate; per i criteri di natura quantitativa (di cui ai punti 4 e 5 dei successivi "criteri di valutazione dell'offerta tecnica") saranno calcolati utilizzando la seguente formula:  $V(a)_i = R_a/R_{\text{max}}$ .

Dove:

$R_a$  = valore offerto dal concorrente (a)

$R_{\text{max}}$  = valore dell'offerta più conveniente

Il punteggio economico verrà attribuito sulla base della prima formula del medesimo allegato P, punto II b):

$$P(a) = (R(a)/R_{\max}) * Wp$$

Dove:

P(a) = indice di valutazione dell'offerta economica (a);

Ra = ribasso offerto dal concorrente (a);

R<sub>max</sub> = ribasso massimo offerto.

Wp = peso della ponderazione relativa al prezzo = 30.

I valori dei punteggi (tecnico ed economico) saranno espressi con 2 decimali, con arrotondamento di tipo fiscale sul terzo. Il punteggio complessivo ottenuto sarà attribuito sommando il punteggio tecnico con il punteggio economico.

#### CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA

| QUALITÀ PONDERAZIONE | min 0 – max 70 |  |
|----------------------|----------------|--|
|                      | PONDERAZIONE   |  |

| 1. Qualità della proposta tecnica   | min. 0 - max20 |    |
|---|----------------|----|
| a) Sarà valutata rispetto alla presenza di elementi innovativi che possano comportare un vantaggio per Istat in termini di convenienza, efficienza e semplicità di uso e manutenzione   | 0              | 10 |
| b) Sarà valutata sulla base dell'adeguatezza dell'offerta rispetto al contesto della gara, con particolare riferimento alla tempistica di esecuzione dei lavori, all'approccio adottato per ottimizzare l'utilizzo delle risorse e garantire la qualità della soluzione, al piano di lavoro proposto per le attività di collaudo e formazione | 0              | 10 |

| 2. Qualità dell'impianto organizzativo   | min. 0 - max 14 |   |
|--|-----------------|---|
| a) Sarà valutata sulla base delle modalità con cui la Società intende erogare il servizio                                | 0               | 8 |
| b) Sarà valutata rispetto alle modalità operative proposte per l'interazione tra i diversi attori coinvolti nel progetto | 0               | 6 |

| 3. Qualità dei tre wireframes   | min. 0 - max 16 |   |
|---|-----------------|---|
| a) Sarà valutata in base alla capacità degli schemi proposti di connotare lo strumento Intranet nel suo complesso             | 0               | 8 |
| b) Sarà valutata in base alla capacità degli schemi proposti di veicolare le informazioni rilevanti per la vita dell'istituto | 0               | 8 |

| 4. Competenza ed esperienza delle figure professionali   | min. 0 - max 14 |          |
|--|-----------------|----------|
| <b>4.1 Esperienza e competenza espresse dalla figura professionale del Web designer nel contesto specifico della gara</b>  | <b>0</b>        | <b>8</b> |
| a) Sarà valutata sulla base del numero di anni di esperienza maturata negli ultimi 10 anni rispetto al minimo richiesto  | 0               | 5        |
| <i>(numero di anni di esperienza maturata offerto in più rispetto al minimo richiesto /offerta più conveniente di anni di esperienza maturata in più rispetto al minimo richiesto)*5</i> |                 |          |

|   |   |   |
|---|---|---|
| b) Sarà valutata sulla base del numero di certificazioni professionali possedute in relazione alle esigenze espresse nel capitolato | 0 | 3 |
| <i>(numero di certificazioni offerto/offerta più conveniente di certificazioni)*3</i>   |   |   |

|  |          |          |
|--|----------|----------|
| <b>4.2 Esperienza e competenza espresse dalla prima figura professionale di sviluppatore Microsoft SharePoint nel contesto specifico della gara</b>                              | <b>0</b> | <b>3</b> |
| Sarà valutata sulla base del numero di anni di esperienza maturata negli ultimi 5 anni rispetto al minimo richiesto  | 0        | 3        |
| <i>(numero di anni di esperienza maturata offerto in più rispetto al minimo richiesto /offerta più conveniente di esperienza maturata in più rispetto al minimo richiesto)*3</i> |          |          |

|  |          |          |
|--|----------|----------|
| <b>4.3 Esperienza e competenza espresse dalla seconda figura professionale di sviluppatore Microsoft SharePoint nel contesto specifico della gara</b>                                    | <b>0</b> | <b>3</b> |
| Sarà valutata sulla base del numero di anni di esperienza maturata negli ultimi 5 anni rispetto al minimo richiesto  | 0        | 3        |
| <i>(numero di anni di esperienza maturata offerto in più rispetto al minimo richiesto /offerta più conveniente di anni di esperienza maturata in più rispetto al minimo richiesto)*3</i> |          |          |

|  |                       |  |
|--|-----------------------|--|
| <b>5. Miglioramenti offerte sul servizio</b> | <b>min. 0 - max 6</b> |  |
|--|-----------------------|--|

|   |          |          |
|---|----------|----------|
| <b>5.1 Servizio di assistenza e garanzia. Sarà valutata la riduzione del tempo di intervento in loco per l'assistenza e la garanzia rispetto al tempo minimo richieste nel capitolato</b> | <b>0</b> | <b>2</b> |
| <i>(numero di ore offerto in meno rispetto al minimo richiesto nel capitolato/offerta più conveniente di ore in meno rispetto al minimo richiesto nel capitolato)*2</i>                   |          |          |

|  |          |          |
|--|----------|----------|
| <b>5.2 Miglioramenti rispetto al team di progetto richiesto</b>  | <b>0</b> | <b>4</b> |
| a) Numero di web designer e/o sviluppatore sharepoint offerti in più senza oneri aggiuntivi.   | 0        | 2        |
| <i>(numero di web designer e/o sviluppatori sharepoint offerti / offerta più conveniente di web designer e/o sviluppatore sharepoint)*2</i>          |          |          |
| b) Numero di settimane di analista senior offerte in più senza oneri aggiuntivi oltre le due minime richieste  | 0        | 2        |
| <i>(numero di settimane di analista senior offerte in più oltre il minimo richiesto / offerta più conveniente di settimane di analista senior)*2</i> |          |          |

**SCHEMA CURRICULUM VITAE**

Di seguito viene presentato il modello di curriculum che l'offerente dovrà utilizzare con riferimento a ciascuna figura professionale prevista nel capitolato tecnico

|   |   |
|---|---|
| <b>Dati personali</b>   | Nome e Cognome:   |
|   | Luogo e data di nascita:  |
|   | Residenza:<br><i>(inserire il Cognome e il Nome della risorsa con il consenso al trattamento dei dati di cui al D.Lgs. 196/2003; qualora il candidato non acconsentisse al trattamento dei dati, sarà possibile presentare il medesimo schema di CV correttamente compilato ed allegare, in busta diversa da aprire solo successivamente all'aggiudicazione, il nominativo della risorsa)</i> |
| <b>Ruolo professionale ricoperto nel team di lavoro</b><br>Capo progetto <input type="checkbox"/> Web designer <input type="checkbox"/> Sistemista <input type="checkbox"/> Grafico Web <input type="checkbox"/><br>Esperto di comunicazione su web <input type="checkbox"/> Sviluppatore <input type="checkbox"/> Analista Senior <input type="checkbox"/> |   |
| <b>Numero di anni dal quale si ricopre il ruolo</b>   | Indicare mese e anno  |
| <b>Studi</b>  | Titolo di studio:   |
|   | Voto:   |
| <b>Esperienza professionale</b><br><i>(Elencare separatamente ciascun impiego <u>pertinente</u> ricoperto, iniziando con le informazioni più recenti)</i><br><br>Date<br><br>Lavoro o posizione ricoperti<br><br>Principali attività, software utilizzato e responsabilità<br><br>Nome e indirizzo del datore di lavoro<br><br>Tipo di attività o settore   |   |
| <b>Indicare i principali siti intranet o web alla cui realizzazione si è collaborato</b>  |   |
| <u>Per i soli curricula degli sviluppatori e l'analista senior:</u>   |   |
| Indicare le release di Sharepoint con cui si è lavorato      2013 <input type="checkbox"/> 2010 <input type="checkbox"/>  |   |

Il sottoscritto è a conoscenza che la presente è considerata, ai sensi dell'art.76, del D.P.R del 28 dicembre 2000, n.445, come resa a pubblico ufficiale e che le dichiarazioni mendaci, la falsità negli atti e l'uso di atti falsi sono puniti ai sensi del codice penale e delle leggi speciali.

Data

Firma





# Istituto Nazionale di Statistica

## MODELLO DI OFFERTA ECONOMICA

**Procedura aperta nazionale per la progettazione, realizzazione ed implementazione della  
nuova intranet ISTAT con relativi servizi complementari della durata di nr. 30 mesi. CIG  
5558684326**

La sottoscritta Società/RTI/Consorzio \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Codice fiscale n. \_\_\_\_\_, partita IVA n. \_\_\_\_\_,

tel. n. \_\_\_\_\_ e fax n. \_\_\_\_\_

### **Presa visione:**

- del bando di gara e relativi allegati;
- di tutte le norme contenute nello schema di contratto e nel Capitolato Tecnico (rispettivamente Allegati 5 e 4 al bando di gara) predisposti dall'Istituto Nazionale di Statistica e resasi conto degli oneri che i servizi ivi descritti comportano;
- preso atto che gli oneri della sicurezza connessi con i rischi da interferenza sono pari ad € 360,00 (\*);
- tenuto conto degli obblighi relativi alle norme in materia di sicurezza sul lavoro e valutati i costi dei rischi specifici della propria attività;

### **D I C H I A R A**

- a) di essere in grado di eseguire l'appalto alle condizioni tutte di cui agli atti precedentemente richiamati nonchè dell'offerta tecnica appositamente presentata;
- b) di riconoscere all'Istituto il diritto di non procedere all'aggiudicazione della gara medesima;
- c) di riconoscere una validità dell'offerta di 180 giorni dal termine ultimo di presentazione delle offerte di cui alla presente gara;
- d) di accettare che l'Istituto trattenga il deposito provvisorio effettuato a garanzia della presente offerta sino alla stipulazione del contratto ed alla costituzione della cauzione definitiva in caso di aggiudicazione;
- e) di non avere nulla a pretendere in nessun caso per la presentazione dell'offerta;
- f) di impegnarsi a stipulare, in caso di aggiudicazione, apposito contratto alle condizioni di cui allo schema Allegato 5 al bando di gara;

(\*) come punto II.2.1. del bando di gara.

g) di praticare il seguente sconto unico percentuale indicato con nr. 2 decimali sull'importo complessivo a base di gara fissato dall'Istat in Euro 198.000,00 (IVA esclusa), comprensivo di tutti i servizi richiesti per l'esecuzione dell'appalto, così suddiviso:

- € 178.200,00 per la progettazione e realizzazione della nuova intranet, l'affiancamento per nr. 50 gg/u, la formazione del personale interno e la fornitura di tutta la manualistica e documentazione a corredo (fasi 1, 2 e 3 di cui al paragrafo 5 del Capitolato tecnico);
- € 19.800,00 per il servizio di assistenza e garanzia per le nr. 580 ore da erogarsi "a consumo" nei successivi 24 mesi dalla messa in esercizio della intranet (fase 4 di cui al paragrafo 5 del Capitolato tecnico).

Sconto unico del .....%  
(in cifre)

(...../.....)  
(in lettere)

per un importo complessivo offerto pari ad € .....  
(in cifre)

(...../.....)  
(in lettere)

h) che il predetto importo complessivo offerto è comprensivo delle seguenti quotazioni afferenti alcune singole voci di cui ai paragrafi 3.8 a 3.9 del Capitolato tecnico che la Società si impegna a praticare per tutta la durata contrattuale:

**Affiancamento, manualistica e formazione** (paragrafo 3.8 del capitolato tecnico: in relazione alla sola attività di affiancamento)

Sviluppatore Sharepoint (come da specifiche indicate nel capitolato). Costo per giornata lavorativa presso sede Istat

euro ..... ( ...../..... )  
( in cifre ) ( in lettere )

Costo complessivo per nr. 50 gg/u

euro ..... ( ...../..... )  
( in cifre ) ( in lettere )

**Assistenza e garanzia** (paragrafo 3.9 del capitolato tecnico)

Costo orario per la fornitura del servizio di assistenza e garanzia (come da specifiche indicate nel capitolato)

euro ..... ( ...../..... )  
( in cifre ) ( in lettere )

Servizio di Assistenza e Garanzia (come da specifiche indicate nel capitolato). Costo complessivo per nr. 580 ore

euro ..... ( ...../..... )  
( in cifre ) ( in lettere )

i) di riconoscere all'Istat la facoltà di reinvestire l'importo corrispondente allo sconto praticato nell'eventuale acquisizione di ulteriori prestazioni, sulla base di quanto già quotato nella presente offerta oppure nell'acquisizione di altre prestazioni non quotate che dovessero rendersi necessarie e per le quali sarà richiesto un preventivo ad hoc, rientranti, comunque, nell'entità totale massima non superabile dell'appalto (€ 198.000,00 iva esclusa) di cui al punto II.2.1 del bando di gara;

- j) che il costo relativo alla sicurezza, calcolato tenendo conto degli obblighi relativi alle norme in materia di sicurezza sul lavoro e valutati i costi specifici della propria attività, è pari ad

€ \_\_\_\_\_  
(cifre)

euro \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(lettere)

IL LEGALE RAPPRESENTANTE<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> o altra persona legittimata ad impegnare la Società rilevabile dalla documentazione presentata in sede di gara.

## Elementi per realizzare i wireframes della home page della nuova Intranet in linea con lo schema presente nell'all. 1 (Roadmap)

| Nome contenuto                                       | Proposta di labelling                     | Descrizione del contenuto   |
|--|---|---|
| <b>Menu principale</b>                               |   | Si tratta delle cinque voci del menu principale, descritte nel dettaglio in calce a questa tabella: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizzazione</li> <li>- Notizie e informazioni</li> <li>- Documenti</li> <li>- Servizi</li> <li>- Strumenti di lavoro</li> </ul> |
| <b>Posta elettronica</b>                             | <b>La mia posta</b>                       | Sistema per l'accesso alla posta elettronica anche da postazione remota   |
| <b>Consultazione dati personali dei dipendenti</b>   | <b>I miei dati</b>                        | Sistema per la consultazione e gestione dei dati personali (es. presenze, sistema di gestione assenze, missioni, dati economici, fascicolo del personale)   |
| <b>Rubrica del personale</b>                         | <b>Cerca persone</b>                      | Rubrica del personale con funzionalità di ricerca avanzata: possibilità di contestualizzare il nominativo del dipendente all'interno di un organigramma analitico che indichi struttura di appartenenza, nominativi e profilo professionale dei componenti                      |
| <b>Notizie di comunicazione interna</b>              | <b>News/Novità/ Cosa accade all'Istat</b> | Notizie di comunicazione interna con sistema di archiviazione storica (da realizzarsi con un box dedicato)  |
| <b>Notizie di comunicazione a fini organizzativi</b> | <b>L'Amministrazione comunica</b>         | Notizie di comunicazione a fini organizzativi con sistema di archiviazione storica (da realizzarsi con un box dedicato)   |
| <b>Prossime scadenze</b>                             | <b>Remind/ In scadenza</b>                | Segnalazioni di scadenze e adempimenti con gestione divisa per tipologia se già pubblicate come notizie (da realizzarsi con un box dedicato)  |
| <b>Modulistica</b>                                   | <b>Come accedere a un servizio</b>        | Accesso a sezione dedicata alla modulistica di: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servizi logistici</li> <li>- Servizi informatici</li> <li>- Personale</li> </ul>   |
| <b>Formazione</b>                                    | <b>Formazione</b>                         | Accesso a sezione dedicata alla formazione con link a: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Calendario</li> <li>- Materiali didattici</li> <li>- Piattaforme e-learning</li> </ul>  |
| <b>Rassegna stampa</b>                               | <b>Sui giornali di oggi</b>               | Collegamento al sistema di rassegna stampa e area dedicata a rettifiche e risposte  |

|                           |                           |  |
|---------------------------|---------------------------|--|
| <b>Social network</b>     | <b>I nostri social</b>    | Link ai social network su cui è attivo l'Istat: Flickr, YouTube, SlideShare e Twitter  |
| <b>Twitter</b>            | <b>Gli ultimi tweet</b>   | Spazio riservato agli ultimi tweet pubblicati sul canale ufficiale dell'Istat (@Istat_it)  |
| <b>Spazi extra lavoro</b> | <b>Spazi extra lavoro</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bacheca vendo/compro</li> <li>- Spazi riservati alle realtà associative</li> <li>- Convenzioni</li> <li>- Varie newsletter realizzate in Istat</li> </ul> |
| <b>My InIstat</b>         | <b>La mia home</b>        | Accesso, previa autenticazione, a una dashboard personale dove sia possibile organizzare la propria home   |
| <b>Link utili</b>         | <b>Link utili</b>         | Insite / SAES / sito Istat / PA Comunica   |
| <b>Contatti</b>           | <b>Contattaci</b>         | Riferimenti delle redazioni e del gruppo tecnico di supporto   |
| <b>Data e ora</b>         |                           | Visualizza giorno, data e ora  |
| <b>Motore di ricerca</b>  | <b>Cerca</b>              |  |

La barra del menu principale si compone di cinque voci, qui esplicitate nel dettaglio:

## Organizzazione

### A. Organigramma

### B. Strutture organizzative

Presidenza  
Direzione generale  
DICS  
DISA  
DICA  
DIQR  
Comitati permanenti  
Consigliera di fiducia

### C. Organi collegiali

Presidente  
Consiglio  
Comstat  
Collegio dei revisori

## Notizie e informazioni

### A. Notizie

News di comunicazione interna  
News di comunicazione organizzativa  
Scadenario  
Rassegna stampa  
Rettifiche e risposte ai media  
Altre informazioni (es. multimedia)

### B. Informazioni di servizio

Orari delle navette  
Mappe dei palazzi  
Servizi offerti dai punti ristoro interni  
Informazioni sulla sicurezza

## Documenti

### A. Documenti ufficiali

Comunicati/Delibere/Ordini di servizio  
AOG e Normativa  
Piani e programmi  
Comunicazioni dei vertici dell'Istituto  
Documenti degli Organi e dei Comitati  
Documenti della Consigliera di fiducia

### B. Documenti operativi

Procedure  
Carte dei servizi  
Linee guida  
Logo e standard grafici

## Servizi

### A. Cosa fare per

Personale  
Informatica  
Logistica  
Ragioneria  
Diffusione

### B. Modulistica

Personale  
Informatica  
Logistica  
Ragioneria  
Diffusione

### C. I miei dati

Cedolino  
CUD  
Timbrature  
Gestione assenze

## Strumenti di lavoro

### A. Strumenti statistici

Microdati validati  
Metadati  
Software OTS  
Applicativi DCAR/A  
Web services

### B. Lavoro collaborativo

Piattaforme e calendari condivisi