

Scheda di Obiettivo

Identificativo Scheda: A.4.1

Classificazione del documento: Uso interno aziendale

Stato del documento: Emesso

Data: 19/01/2022

Compilato : 03/12/2021

Rivisto : 19/01/2022

Approvato :

Versione : 2.4

TABELLA DELLE VERSIONI			
Data	Versioni	Descrizione	Identificativo Scheda
03/12/2021	1.0	Prima redazione del documento	A.4.1
20/12/2021	2.0	Aggiornamento contenuti	A.4.1
28/12/2021	2.1	Accorpamento milestone progettuali	A.4.1
11/01/2022	2.2	Aggiornamento schede correlate; aggiornamento nomenclatura piano di test; inserimento vincolo 2 scorporandolo da vincolo 1; accorpamento fase di Realizzazione Sprint 1 in Analisi e Disegno Sprint 1	A.4.1
18/01/2022	2.3	Aggiornamento versione schede correlate; aggiornamento milestone progettuali e data fine scheda	A.4.1
19/01/2022	2.4	Allineamento data fine sprint 4	A.4.1

Premessa

Le categorie di prodotti sono suddivise in:

- **Prodotti Utente:** Prodotti sviluppati e rilasciati all'utenza sia Business (B2B) che Consumer (B2C/Turisti) e Machine-to-machine (M2M – integrazione tra sistemi eterogenei).
- **Prodotti Tecnologici:** Soluzioni applicative di Marketing Technology prodotte da Software Vendor rese disponibili in modalità PaaS/SaaS e che garantiscono scalabilità in cloud. Soluzioni configurate ed integrate per le esigenze del TDH.
- **Gestione Applicativa & Maintenance:** Servizi di gestione e manutenzione indispensabili al corretto funzionamento di Prodotti Utente e Prodotti Tecnologici.

Le tre categorie sono rispettivamente codificate attraverso le schede A, B e C, a loro volta numerate (es. A.1, A.2, ...) per ciascun prodotto appartenente a una categoria. Per ogni prodotto è altresì indicata la sua versione di intervento di evoluzione attraverso la numerazione incrementale del codice del prodotto (es. A2.2 è volto a indicare la seconda versione del prodotto 2 della categoria A).

Di seguito la lista dei prodotti:

TABELLA DEI PRODOTTI			
Identificativo	Categoria	Nome	Descrizione
A.1	Prodotti Utente	Portale	Evoluzione del Portale Italia.it con contenuti e servizi sia informativi che transazionali, per Turisti (B2C) e Operatori (B2B)
A.2	Prodotti Utente	Mobile	App per dispositivi mobili che offre contenuti e servizi per il Turista (B2C) complementari al Portale, e contestuali al territorio

TABELLA DEI PRODOTTI			
Identificativo	Categoria	Nome	Descrizione
A.3	Prodotti Utente	Dashboard	Pannello di controllo con trend e KPI sul Turismo. Le fonti dati sono interne (Portale) ed esterne (es. Data Provider)
A.4	Prodotti Utente	Chat	Servizio di supporto ai Turisti (B2C) per l'erogazione di informazioni in modalità interattiva e conversazionale
A.5	Prodotti Utente	CRM	Sistema di gestione delle informazioni e relazioni con gli Operatori di Settore (B2B)
A.6	Prodotti Utente	Digital Commerce	Funzionalità dispositive di prenotazione e acquisto di prodotti e servizi Turistici, inclusi pagamenti
A.7	Prodotti Utente	Media House	Servizio di sviluppo contenuti e gestione attività di Digital Marketing (SEO, Campagne, Advertising)
A.8	Prodotti Utente	TDH022	Linee guida e piattaforma di interscambio dati con Operatori Pubblici (es. Regioni) e Privati
B.1	Prodotti Tecnologici	Marketing Technology	Prodotti volti alla Gestione dei Servizi, e all'Analisi, Visualizzazione, Elaborazione e Aggregazione dei Dati
B.2	Prodotti Tecnologici	Cloud Infrastructure & Security	Prodotti finalizzati alla realizzazione dell'infrastruttura Cloud, alla predisposizione degli strumenti di monitoraggio e backup, alla gestione di servizi e infrastruttura IT e garantire la sicurezza dell'infrastruttura del TDH
C.1	Gestione Applicat. & Maintenance	Gestione Applicativa	Servizi di gestione e manutenzione

SCHEDE CORRELATE		
Id scheda	Versioni	Descrizione
B.2.1	1.3	Prodotti finalizzati alla realizzazione dell'infrastruttura Cloud, alla predisposizione degli strumenti di monitoraggio e backup, alla gestione di servizi e infrastruttura IT e garantire la sicurezza dell'infrastruttura del TDH. Dettaglio attività correlate scheda B.2.1 • Setup servizi AWS di IA/Chatbot *. (*) Attività eseguite e rendicontate nell'ambito della scheda B.2.1

SCHEDE CORRELATE		
Id scheda	Versioni	Descrizione
B.2.2	1.1	Prodotti finalizzati alla realizzazione dell'infrastruttura Cloud, alla predisposizione degli strumenti di monitoraggio e backup, alla gestione di servizi e infrastruttura IT e garantire la sicurezza dell'infrastruttura del TDH. Dettaglio attività correlate scheda B.2.2 Devops(*) – Release Management: ○ Definizione dei processi e linee guida di sviluppo; ○ Sviluppo pipeline CI/CD per delivery e promozione nei diversi ambienti. (*) Attività eseguite e rendicontate nell'ambito della scheda B.2.2

Scheda Intervento

Obiettivo Piano dei Fabbisogni	Obiettivo 1				
Descrizione dell'intervento	Disegno, Setup e Configurazione di Chatbot a supporto dei turisti del TDH. L'intervento consiste nell'integrazione di un «Chatbot» informativo, rule based integrato sul canale digitale Messenger che funga da guida a supporto del turista, italiano e/o straniero, prima e durante la sua vacanza sul territorio italiano. Il chatbot avrà l'obiettivo di aggregare le informazioni da varie fonti, garantendone la completezza e renderle facilmente fruibili all'utente finale in modalità «self».				
Prodotto	A.4 – Chat				
Responsabile intervento (fornitore)	Alessandro Simeone (Accenture)				
Responsabile intervento (MiTur)	Francesco Baldoni				
Servizio Attivato	SS - Supporto Specialistico	GF - Sviluppo di Applicazioni- Green Field	Seleziona	Seleziona	Seleziona
Metodologia Utilizzata	☐ WATERFALL ☒ AGILE	☐ WATERFALL ☒ AGILE	☐ WATERFALL ☐ AGILE	☐ WATERFALL ☐ AGILE	☐ WATERFALL ☐ AGILE
Ciclo di vita	☐ COMPLETO ☐ RIDOTTO ☐ A FASE UNICA ☐ REALIZZATIVO ☒ AGILE	☐ COMPLETO ☐ RIDOTTO ☐ A FASE UNICA ☐ REALIZZATIVO ☒ AGILE	☐ COMPLETO ☐ RIDOTTO ☐ A FASE UNICA ☐ REALIZZATIVO ☐ AGILE	☐ COMPLETO ☐ RIDOTTO ☐ A FASE UNICA ☐ REALIZZATIVO ☐ AGILE	☐ COMPLETO ☐ RIDOTTO ☐ A FASE UNICA ☐ REALIZZATIVO ☐ AGILE
Modalità di erogazione	☐ A CORPO ☒ A CONSUMO ☐ CANONE ☐ MISTA	☒ A CORPO ☐ A CONSUMO ☐ CANONE ☐ MISTA	☐ A CORPO ☐ A CONSUMO ☐ CANONE ☐ MISTA	☐ A CORPO ☐ A CONSUMO ☐ CANONE ☐ MISTA	☐ A CORPO ☐ A CONSUMO ☐ CANONE ☐ MISTA
Data inizio	01/12/2021	01/12/2021	-	-	-
Data fine	22/03/2022	22/03/2022	-	-	-

Metrica	☒ GIORNI PERSONA (GP) ☐ FP (FUNCTION POINT) ☐ CANONI ©	☒ GIORNI PERSONA (GP) ☐ FP (FUNCTION POINT) ☐ CANONI ©	☐ GIORNI PERSONA (GP) ☐ FP (FUNCTION POINT) ☐ CANONI ©	☐ GIORNI PERSONA (GP) ☐ FP (FUNCTION POINT) ☐ CANONI ©	☐ GIORNI PERSONA (GP) ☐ FP (FUNCTION POINT) ☐ CANONI ©
Giorni persona (GP)	406,5	928,5	-	-	-
Function point (FP)	-	-	-	-	-
Canoni ©	-	-	-	-	-
Valore economico dell'intervento	€ 117.519,15	€ 185.700,00	-	-	-

Descrizione dell'intervento

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

Ambito	Linea di Servizio	Attività
1. Servizi, Disegno, Progettazione	SS	Le attività sono così suddivise: • Overview Chatbot: ○ Identificazione dei Driver per la definizione di una chatbot; ○ Definizione di una potenziale Roadmap evolutiva; ○ Individuazione di una soluzione QW da applicare al contesto Enit. • Projet scope: ○ Analisi del cotesto turistico; ○ Individuazione dei bisogni e degli ambiti di interesse per cui il turista può richiedere informazioni; ○ Ricerca delle fonti informative ufficiali.
2. Prodotto	SS	Le attività sono così suddivise: • Mappa Semantica Chatbot: ○ Definizione di una architettura informativa che ordina i contenuti per ciascun ambito di interesse individuato, raggruppandoli per domini e sottodomini (intent), da cui vengono identificate potenziali domande e risposte. • User Experience: ○ Definizione della User Experience coerente con le esigenze di Enit e le componenti che caratterizzano il canale di messaggistica Facebook Messenger con cui sarà integrata la chatbot (es. fallback, rich contents). • Manuale Operativo: ○ Redazione di un manuale operativo per la gestione back-end del Chatbot;
2. Prodotto	GF	Le attività sono così suddivise: • Linee guida di sviluppo sicuro: ○ Identificazione requisiti funzionali di sicurezza e Linee guida di cyber security per lo sviluppo sicuro.

		• Prototipo navigabile Chatbot: ○ Realizzazione di un prototipo navigabile su almeno 1 breakpoint (es. spostamenti in italia) che comprende un ambito di interesse, circa dieci intent e una lingua. • Release – MVP: ○ Rilascio in UAT chatbot rule based con 5 ambiti di interesse, ca 100 intent e 3 lingue (codice sorgente); ○ Governance degli UAT e fine tuning; ○ Redazione Kit di test;
3. Infrastruttura	GF	Le attività sono così suddivise: • Setup servizi AWS di IA/Chatbot (*) • DevOps – Release Management (**): ○ Definizione dei processi e linee guida di sviluppo; ○ Sviluppo pipeline CI/CD per delivery e promozione nei diversi ambienti. (*) Attività eseguite e rendicontate nell'ambito della scheda B.2.1 (**) Attività eseguite e rendicontate nell'ambito della scheda B.2.2 • Security Check – Release: ○ Analisi Statica del Codice (SAST) - Build e Analisi del codice sorgente mediante l'ausilio del tool Microfocus Fortify; - Code Review: Analisi manuale di tutte le vulnerabilità rilevate dallo strumento al fine di escludere eventuali falsi positivi; - Classificazione del livello di rischio per ogni vulnerabilità rilevata; - Identificazione delle remediation per ogni vulnerabilità identificata. - Realizzazione del Report Tecnico di Gap Analysis con l'obiettivo di indirizzare il Team di Sviluppo nella remediation delle criticità rilevate. ○ Analisi Dinamica del Codice (DAST) - Definizione del perimetro di analisi; - Information Gathering: Analisi dell'applicazione e identificazione di tutte le funzionalità disponibili; - Vulnerability Assessment Applicativo: Identificazione delle vulnerabilità mediante l'ausilio di strumenti automatizzati e verifiche manuali; - Reporting: Realizzazione del Report Tecnico di Gap Analysis con l'obiettivo di indirizzare il Team di Sviluppo nella remediation delle criticità rilevate.
5. Integrazione	GF	• Release – Integrazione Chatbot su canale Messenger e Go-live: ○ Creazione di Facebook app e configurazione parametri per comunicazione con assistente virtuale; ○ Configurazione dei reach content; ○ Supporto nell'attivazione del servizio vs gli utenti finali.

Milestone progettuali

Ambito	Fase	Attività	Criterio di Uscita	Data inizio	Data fine
(1)	Sprint 1	Analisi e Disegno	Consegna	01/12/2021	31/12/2022
(2)					
N/A		Collaudo	Accettazione	29/12/2021	31/12/2021
(1)	Sprint 2	Analisi e Disegno	Consegna	01/01/2022	31/01/2022
N/A		Collaudo	Accettazione	27/01/2022	31/01/2022
(1)	Sprint 3	Analisi e Disegno	Consegna	01/02/2022	28/02/2022
(2)		Realizzazione			
N/A		Collaudo	Accettazione	24/02/2022	28/02/2022
(2)	Sprint 4	Realizzazione	Consegna	01/03/2022	22/03/2022
N/A	Sprint 4	Collaudo	Accettazione	18/03/2022	22/03/2022
N/A	Avvio in esercizio	Avvio in esercizio	Valutazione all'avvio	23/03/2022	31/03/2022

Eventuali output di rendicontazione attività:

Fase	Attività	Deliverable	Data fine
Sprint 1	Analisi e Disegno	- Documento (PDF/PPT) che descrive l'ambito del progetto, il contesto di riferimento, la soluzione QW, l'approccio metodologico utilizzato per l'individuazione degli intent, analisi fonti informative ufficiali, analisi e comparazione contenuti e mapping contenuti. - Documento (PDF/PPT) che definisce il piano di progetto/sprint planning, milestones progettuali e ownership delle attività. - Documento (XLS) che definisce un mapping semantico dei contenuti, al fine di ordinarli per ambito di interesse e raggrupparli per domini e sottodomini (intent), da cui identificare potenziali domande e risposte.	31/12/2021

Sprint 2	Analisi e Disegno	- Documento (PDF/PPT) che definisce le linee guida di UX. - Aggiornamento Documento (XLS) che definisce mapping semantico dei contenuti. - Documento (PDF/PPT) che identifica le linee guida di cyber security per lo sviluppo sicuro.	31/01/2022
Sprint 3	Analisi e Disegno	Documento (PDF/PPT) che identifica i requisiti funzionali di sicurezza.	11/02/2022
	Realizzazione	- Prototipo navigabile su almeno 1 breakpoint (es. spostamenti in Italia) che comprende un ambito di interesse, circa dieci intent e una lingua. - Documento (PDF/PPT) con piano dei deployment e linee guida per adeguamento degli ambienti per il rilascio in Sprint 3 (go-live)	15/02/2022
		Piano di test (XLSX) con esito esecuzione	18/02/2022
		Manuale operativo (PDF/PPT) della Chatbot che descrive funzionalità, struttura e modalità di utilizzo.	28/02/2022
Sprint 4	Realizzazione	- Rilascio in UAT pacchetto chatbot (codice sorgente) – Release; - Piano di test (XLSX) con esito esecuzione - Report (PDF/PPT) di Executive Summary e Report (XLS) Tecnico di Gap Analysis per le attività di SAST e DAST.	22/03/2022

Figura professionale	Sprint	Servizio	Tariffa figura professionale	GP/ Canone	Data inizio	Data fine	Valore economico
Team Ottimale	Sprint 1	SS	€ 289,10	270	01/12/2021	31/12/2021	€ 78.057,00
Team Ottimale	Sprint 2	SS	€ 289,10	81	01/01/2022	31/01/2022	€ 23.417,10
Team Ottimale	Sprint 3	GF	€ 200,00	271,5	01/02/2022	28/02/2022	€ 54.300,00
Team Ottimale	Sprint 3	SS	€ 289,10	55,5	01/02/2022	28/02/2022	€ 16.045,05
Team Ottimale	Sprint 4	GF	€ 200,00	657	01/03/2022	22/03/2022	€ 131.400,00

Vincoli e assunzioni

#	Tipo	Descrizione
1	Coinvolgimento Partner e Brand Sponsor	Vincolo 1: Pianificare due incontri con Enit (entro dicembre 2021) per la definizione e il consolidamento dei contenuti presenti nell'architettura informativa del chatbot. Impatto: Attività propedeutica ad avviare le attività di sviluppo Vincolo 2: Pianificare due incontri con Enit nel mese di marzo 2022 per il set up e il rilascio del chatbot su Messenger (FB). Impatto: Attività propedeutica al go-live del chatbot
2	Tecnico	In merito all'interdipendenza con la scheda B.2.1, il setup dei servizi AWS di IA/Chatbot dovrà essere completato entro febbraio 2022 (attività previste nell'ambito della scheda sopra citata). Impatto: Attività propedeutica alla release del chatbot

Rischi

#	Descrizione