

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

APPALTO SPECIFICO PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI SYSTEM MANAGEMENT PER IL DIPARTIMENTO DELL’AMMINISTRAZIONE GENERALE, DEL PERSONALE E DEI SERVIZI DEL MINISTERO DELL’ECONOMIA E DELLE FINANZE ID 2260

ALLEGATO 3 - CAPITOLATO TECNICO



Indice

1.	PREMESSA	4
1.1	Acronimi	4
1.2	Definizioni	5
2.	CONTESTO ORGANIZZATIVO	6
3.	CONTESTO TECNICO	6
4.	OGGETTO DELLA FORNITURA	6
5.	DURATA DEL CONTRATTO	7
6.	DESCRIZIONE DEI SERVIZI	7
6.1	<i>Conduzione dell'Infrastruttura ICT</i>	8
6.2	<i>Servizi opzionali</i>	15
6.2.1	Servizio "Supporto Specialistico"	15
6.2.2	Servizio "Monitoraggio notturno/festivo dei sistemi open"	19
6.2.3	Servizio "Intervento fuori orario"	20
6.3	<i>Servizi accessori</i>	20
6.3.1	Servizio "Gestione infrastrutture non standard"	20
7.	DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI	21
7.1	<i>Conduzione operativa sistemi open</i>	22
7.2	<i>Monitoraggio notturno/festivo sistemi open</i>	23
7.3	<i>Servizio di supporto specialistico</i>	23
7.4	<i>Servizio di intervento fuori orario</i>	23
7.5	<i>Gestione infrastrutture non standard</i>	24
7.6	<i>Sintesi dimensionamento complessivo</i>	25
8.	MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA	26
8.1	<i>Strumenti a supporto dell'operatività</i>	26
8.1.1	Strumenti resi disponibili dall'Amministrazione	26
8.1.2	Strumenti resi disponibili dal fornitore	27
8.2	<i>Modalità di esecuzione dei servizi e delle attività</i>	29
8.2.1	Intera fornitura	30
8.2.2	Modalità continuativa a canone	30
8.2.3	Modalità continuativa a consumo	34
8.2.4	Modalità progettuale	34
8.3	<i>Luogo di lavoro</i>	36
8.4	<i>Orario di servizio</i>	37
8.4.1	Servizi continuativi a canone	37
8.4.2	Servizi continuativi a consumo	38
8.4.3	Servizi progettuali a corpo	38
8.5	<i>Attività di inizio e fine fornitura</i>	38

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di system management per il Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2260

Allegato 3 - Capitolato Tecnico

2 di 51



8.5.1	Affiancamento iniziale	38
8.5.2	Periodo di start-up	39
8.5.3	Trasferimento del know how	40
8.6	<i>Risorse impegnate nell'erogazione dei servizi</i>	41
8.6.1	Profili professionali	41
8.6.2	Referenti della fornitura	41
8.6.3	Referenti operativi	42
8.7	<i>Prodotti della fornitura</i>	43
8.7.1	Modalità di consegna della fornitura	43
8.7.2	Vincoli temporali sulle consegne	44
8.7.3	Aggiornamento della documentazione	46
8.7.4	Strumenti di documentazione	46
9.	GOVERNO DELLA FORNITURA	47
9.1	<i>Pianificazione</i>	47
9.2	<i>Consuntivazione dei servizi svolti</i>	47
9.3	<i>Controllo</i>	47
9.4	<i>Gestione degli obiettivi</i>	48
9.4.1	Attivazione degli obiettivi	48
9.4.2	Valutazione delle dimensioni degli obiettivi	48
9.4.3	Cancellazione degli obiettivi	48
9.5	<i>Gestione della qualità</i>	48
9.5.1	Assicurazione della qualità	48
9.5.2	Indicatori di qualità	49
9.5.3	Indici di prestazione	49
9.5.4	Periodo di start-up e azioni contrattuali	49
9.6	Modalità di autorizzazione e/o approvazione dei documenti	50
9.7	Monitoraggio delle attività contrattuali	50
9.8	<i>Modalità di accettazione dei prodotti</i>	51
9.8.1	Modalità di svolgimento	51
9.8.2	Interruzione del Collaudo	51
9.9	<i>Verifiche di conformità</i>	51



1. PREMESSA

Il presente Appalto Specifico rientra nell'ambito dell'Accordo Quadro stipulato da Consip con più operatori economici per la prestazione di servizi di System Management per le Pubbliche Amministrazioni.

Le indicazioni contenute nel presente Capitolato Tecnico rappresentano i requisiti minimi dell'Appalto Specifico (i quali, salvo diversa indicazione, debbono intendersi come aggiuntivi ai requisiti già espressi nel Capitolato Tecnico dell'Accordo Quadro) che devono essere soddisfatti per l'affidamento dei servizi

In allegato al presente Capitolato Tecnico vengono riportate le seguenti Appendici:

- "Appendice 1: Ambiente hardware e software
- "Appendice 2: Profili professionali
- "Appendice 3: Indicatori di qualità e statistiche sull'utilizzo dei servizi
- "Appendice 4: Contenuto dei prodotti

1.1 Acronimi

BC	Business Continuity
CED	Centro Elaborazione Dati
CI	Configuration Item
CMDB	Configuration Management Data Base
CMS	Configuration Management System
CSF	Critical Success Factor
DB	Data Base
DBMS	Database Management System
DIM	Dedicated Infrastrutture Management
DR	Disaster Recovery
DW	Data Warehouse
HD	Help Desk
HW	Hardware
IaaS	Infrastructure as a Service
ICT	Information and Communication Technology
IPS	Intrusion Prevention System
IT	Information Technology
ITIL	Information Technology Infrastructure Library
ITSM	IT Service Management
KB	Knowledge Base
KPI	Key Performance Indicator
LAN	Local Area Network
MW	Middleware
NAS	Network Attached Storage
OOTB	Out of the box
PaaS	Platform as a Service
PdL	Postazione di lavoro
POC	Proof Of Concept
PoD	Point of Delivery
RIM	Remote Infrastrutture Management
SAC	Service Acceptance Criteria

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di system management per il Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2260

Allegato 3 - Capitolato Tecnico

4 di 51



SAN	Storage Area Network
SD	Service Desk
SIEM	Security Information & Event Management
SW	Software
TAN	Tape Area Network

1.2 Definizioni

MEF: si intende il Ministero dell'Economia e delle Finanze.

DAG: si intende il Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei servizi.

Amministrazione: si intende il complesso delle strutture organizzative facenti capo al Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'economia e delle Finanze.

Sogei: si intende la Sogei SpA.

Consip: si intende la Consip SpA.

Fornitore: si intende l'aggiudicatario del presente AS.

AQ: si intende l'Accordo Quadro stipulato da Consip

AS: si intende il presente Appalto Specifico

Gara GSM 2^a ed.: va intesa la Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'erogazione di servizi di conduzione e supporto specialistico per l'Infrastruttura ICT del Ministero dell'Economia e delle Finanze (ID 2034), in due lotti ad aggiudicazione esclusiva

PdL: si intendono personal computer fissi e portatili nonché le periferiche ad essi associate (monitor, scanner e stampanti personali).

Obiettivo: va intesa un'unità organica di lavoro in cui si scompongono i servizi erogati in modalità progettuale. Dal punto di vista del Fornitore, l'obiettivo è assimilabile ad un "progetto", la cui esecuzione è suddivisa nelle fasi, indicate dal ciclo di vita applicato, che richiedono la realizzazione di specifici prodotti.

Strumenti resi disponibili dall'Amministrazione: i sistemi e/o tool a supporto dell'operatività in uso presso l'Amministrazione, eventualmente acquisiti su provider esterni, di cui è fornito un elenco di quelli attualmente in uso nell'Appendice 1.

Strumenti a supporto dell'operatività: si intende il complesso:

- degli Strumenti resi disponibili dall'Amministrazione
- degli Strumenti resi disponibili dal Fornitore

SW di base: l'insieme dei compilatori, interpreti e librerie ospitati sull'Infrastruttura ICT e sulle PdL.

MW: l'insieme di programmi informatici che operano come intermediari tra diverse applicazioni. L'integrazione dei processi e dei servizi, residenti su sistemi con tecnologie e architetture diverse, è un'altra funzione delle applicazioni MW. Il MW oggi identifica una serie di strumenti come DBMS, Web server, Application server, sistemi di gestione dei contenuti ed altri strumenti basati sul concetto di sviluppo e pubblicazione di applicazioni e contenuti.

Migliorie: vanno intese

- eventuali soluzioni, migliorie, strumenti, tool e/o metodologie proposti in Offerta AS di cui Sogei richieda l'implementazione;
- l'eventuale adeguamento, anche attraverso attività di carattere realizzativo, in ottemperanza agli impegni assunti in Offerta AS e accettati da Sogei, degli Strumenti resi disponibili dall'Amministrazione.

Componente ICT: va inteso come il singolo elemento atomico comprensivo del relativo sistema operativo, SW di base e MW, costituente parte dell'Infrastruttura ICT. In maniera esemplificativa ma non esaustiva vengono elencati alcuni di questi elementi: server, apparati di rete LAN e SAN, apparati di sicurezza e relativi prodotti, apparati che erogano il servizio Storage e NAS e di Backup ecc.. In tale definizione sono compresi anche i componenti ospitati presso siti esterni alle sedi CED, funzionali all'erogazione del servizio e alla continuità dello stesso (es. siti secondari, siti di DR, provider esterni, ecc...). **Conseguentemente, nel seguito, tale termine viene utilizzato sia nella descrizione dei servizi base sia nella descrizione dei servizi accessori.**

Componente ausiliaria: va inteso come il singolo elemento atomico di tipo accessorio alla Componente ICT, comprensivo ove presente del relativo sistema operativo, SW di base, firmware e MW, costituente parte dell'Infrastruttura ICT. A titolo esemplificativo e non esaustivo: video switch, bretelle, remotizzatori, monitor, tap, ecc... In tale definizione sono compresi anche i componenti ospitati presso siti esterni alle sedi CED, funzionali all'erogazione

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di system management per il Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2260

Allegato 3 - Capitolato Tecnico

5 di 51



del servizio (es. siti secondari, provider esterni, ecc...). **Conseguentemente, nel seguito, tale termine viene utilizzato sia nella descrizione dei servizi base sia nella descrizione dei servizi accessori.**

Infrastruttura ICT: composta da Componenti ICT e Componenti Ausiliarie.

2. CONTESTO ORGANIZZATIVO

Per maggiori dettagli sul contesto organizzativo, si faccia riferimento a quanto descritto sul sito internet www.mef.gov.it.

3. CONTESTO TECNICO

Per la descrizione dell'attuale contesto tecnologico ed applicativo si faccia riferimento all'Appendice 1.

4. OGGETTO DELLA FORNITURA

Di seguito si riporta l'elenco di tutti i servizi ricompresi nella fornitura:

- a) Servizi base
 - a.1. Conduzione operativa sistemi open con presidio on-site in orario esteso;
- b) servizi opzionali:
 - b.1. supporto specialistico;
 - b.2. monitoraggio notturno/festivo sistemi open in modalità remota;
 - b.3. interventi fuori orario;
- c) servizi accessori di gestione infrastrutture non standard:
 - c.1. Gestione delle periferie e degli apparati di palazzo
 - c.2. Gestione cloud – server virtuali IaaS on premise
 - c.3. Gestione cloud –POD Openshift on premise

In particolare, i suddetti servizi sono riconducibili alle attività descritte nel par. 5.1 del Capitolato Tecnico AQ, ovvero:

- a. Gestione sistemi;
- b. Manutenzione sistemi;
- c. Gestione reti;
- d. Gestione applicativi e basi dati;
- e. Gestione della sicurezza logica;
- f. Trouble Ticketing;

oltre che a quelle descritte nel paragrafo 5.2 "Supporto specialistico" e nel paragrafo 6.2 "Gestione infrastrutture non standard" dello stesso Capitolato Tecnico AQ.

Pertanto i suddetti servizi devono essere erogati in conformità a quanto previsto in tali paragrafi, nonché a quanto ulteriormente specificato nel seguito del presente Capitolato, in particolare nel successivo paragrafo 6.



5. DURATA DEL CONTRATTO

L'Amministrazione ha determinato di effettuare il presente affidamento nelle more dell'esperimento della **Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'erogazione di servizi di conduzione e supporto specialistico per l'Infrastruttura ICT del Ministero dell'Economia e delle Finanze (ID 2034, nel seguito GSM 2^ ed.)**, in due lotti ad aggiudicazione esclusiva, con cui intende procedere all'affidamento dei servizi oggetto del presente AS all'esito della gara GSM 2^ ed.

L'affidamento dei servizi oggetto del presente AS è parziale rispetto al complesso dei servizi oggetto della gara GSM 2^ ed. con cui Sogei, su indicazione dei Dipartimenti del Ministero dell'Economia e delle Finanze, affida:

- all'aggiudicatario del Lotto 1, i servizi operativi ed i progetti infrastrutturali, nei limiti e alle condizioni riportate nella relativa documentazione di gara pubblicata sul sito della Consip SpA
- all'aggiudicatario del Lotto 2, i servizi di supporto alle strutture Sogei impegnate nel governo e nell'evoluzione strategica dei servizi ICT, nei limiti e alle condizioni riportate nella relativa documentazione di gara pubblicata sul sito della Consip SpA

in un contesto operativo piuttosto complesso che prevede una forte interazione e sinergia tra i vari attori impegnati nell'erogazione di servizi informatici per il MEF. A tal proposito, il MEF ha determinato di affidare detti servizi nell'ambito di un'unica iniziativa e ha incaricato Sogei, per il tramite di Consip, di procedere all'avvio della gara GSM 2^ ed.

L'Amministrazione intende perseguire tale percorso di affidamento dei servizi, **indipendentemente dalle condizioni e pattuizioni – economiche, tecniche e organizzative – che regoleranno i servizi del presente AS.**

Conseguentemente, **in relazione ai servizi base, fermo restando il corrispettivo minimo previsto dal contratto e la durata minima di 12 mesi**, Sogei si riserva di cessare anticipatamente il rapporto contrattuale all'esito di detta procedura di gara.

La durata massima prevista per i servizi base è fissata in 24 mesi, a partire dalla **Data di inizio attività**, comunicata secondo le modalità indicate nel Contratto. Per ciascun servizio opzionale o accessorio, può essere definita la **Data di attivazione del servizio** poiché Sogei si riserva di effettuare l'attivazione di uno o più servizi in via posticipata rispetto alla Data di inizio attività. Parimenti, per ciascun servizio opzionale o accessorio, può essere definita la **Data di cessazione del servizio**, nell'eventualità in cui Sogei determini di interromperne l'erogazione in via anticipata rispetto alla cessazione del rapporto contrattuale.

In ogni caso, al cessare dei servizi base decade l'affidamento dei servizi opzionali e accessori.

6. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

I servizi nel seguito sono articolati in

- servizi base,
- servizi opzionali
- servizi accessori

ma sono rivolti alla conduzione dell'infrastruttura ICT dell'Amministrazione (Componenti ICT e Componenti ausiliarie); pertanto, il Fornitore deve garantire il complesso dei servizi affidati al medesimo livello qualitativo atteso, indipendentemente dalla tecnologia e/o dalla funzionalità di volta in volta impattata dal cambiamento/malfunzionamento.

Conseguentemente, nel par. 6.1 non è seguita l'articolazione dei servizi base indicata nel Capitolato tecnico dell'AQ:

- Gestione sistemi
- Manutenzione sistemi
- Gestione reti

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di system management per il Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2260

Allegato 3 - Capitolato Tecnico

7 di 51



- Gestione applicativi e basi dati
- Gestione della sicurezza

ma è fornita una macro descrizione del servizio di Conduzione dell'Infrastruttura ICT, che deve essere erogato per tutte le Componenti ICT e Accessorie affidate e reso integrato e sinergico con:

- il servizio accessorio Gestione infrastrutture non standard
- i servizi opzionali di Monitoraggio notturno festivo sistemi open
- gli Interventi fuori orario.

Inoltre, il servizio di Conduzione dell'Infrastruttura ICT può essere integrato con il Servizio di supporto specialistico, laddove Sogei lo ritenga opportuno, ne richieda l'attivazione e ne individui l'ambito di erogazione.

6.1 Conduzione dell'Infrastruttura ICT

La finalità del servizio è garantire il funzionamento e l'efficienza dell'infrastruttura ICT affidata in conduzione, garantirne il costante allineamento con l'evoluzione tecnologica attraverso l'esecuzione delle attività tecniche di competenza e supportarne la crescita e l'evoluzione, coerentemente alle specifiche e agli indirizzi definiti da Sogei e/o dall'Amministrazione, garantendo agli utenti la disponibilità e le prestazioni dei servizi da essa ospitati.

Conseguentemente, il Fornitore deve garantire tutte le conoscenze e/o tutte le competenze necessarie all'erogazione dei servizi oggetto di affidamento e al rispetto del livello qualitativo atteso, nonché la piena conoscenza dei processi e procedure applicabili al proprio ambito di responsabilità nel modello definito per la continuità dei servizi.

Di seguito è fornito l'elenco ed una descrizione di massima del servizio, assumendo come normalmente note al Fornitore le attività di carattere tecnico necessarie al raggiungimento degli obiettivi del servizio stesso, secondo la seguente articolazione:

- Implementazione dell'Infrastruttura ICT
- Presa in carico di nuovi servizi e tecnologie
- Conduzione tecnica

Conseguentemente, le attività di seguito riportate si intendono elencate a titolo esemplificativo e non esaustivo; si ritiene, infatti, che le competenze e le esperienze del Fornitore debbano essere necessariamente tali da garantire il complesso dei servizi da erogare, anche se non puntualmente dettagliati.

Sogei si riserva di assistere all'esecuzione delle attività tecniche.

IL servizio si completa con il presidio delle console h24 in orario "diurno" a complemento del servizio di cui al successivo par. 6.2.2 Monitoraggio notturno/festivo dei sistemi open e di cui in detto paragrafo è fornita una descrizione di massima.

In merito ai servizi di Conduzione dell'Infrastruttura ICT, di cui al presente paragrafo, si precisa che Sogei si riserva di consentire che talune attività siano svolte dal Centro Servizi del Fornitore. Il dettaglio di tali attività è condiviso nella fase iniziale della fornitura, ferma restando la facoltà per Sogei di rivedere il perimetro dei servizi erogabili da remoto sia in fase di start up sia nel corso della durata contrattuale e per l'intera durata della stessa, ampliandolo o riducendolo senza alcuna eccezione da parte del Fornitore stesso e senza alcun onere aggiuntivo per Sogei e/o per l'Amministrazione.

A titolo esemplificativo, può essere consentito al Fornitore di effettuare da remoto le seguenti attività:

- risoluzione al I livello di incident e/o malfunzionamenti, attivazione del II livello di risoluzione e monitoraggio dei relativi interventi
- esecuzione di procedure batch su richiesta
- esecuzione di change proceduralizzati (es. deploy standard in ambienti semplici)
- esecuzione di backup/restore su richiesta e verifica della validità dei backup effettuati
- reset password e sblocco utenze interne ed esterne (dominio, SSO, ecc...)
- controllo e aggiornamento delle basi dati di configurazione, sulla base di quanto definito nell'ambito del processo di Service Asset & Configuration Management.

Analogamente, Sogei si riserva di consentire l'esecuzione da remoto delle medesime attività afferenti le infrastrutture



NON standard di cui al successivo par. 6.3 Servizi accessori.

6.1.1.1 IMPLEMENTAZIONE DELL'INFRASTRUTTURA ICT

Il servizio di **Implementazione dell'Infrastruttura ICT** deve garantire il complesso delle attività operative necessarie alla messa in produzione delle Componenti ICT e Ausiliarie e alla loro integrazione nell'Infrastruttura ICT ovvero ad apportare cambiamenti dell'Infrastruttura non riconducibili ad attività di ordinaria gestione e manutenzione.

Finalità del servizio è la realizzazione, ovvero installazione, configurazione, personalizzazione, test ed avviamento dell'Infrastruttura ICT, sulla base delle indicazioni tecniche e/o funzionali fornite da Sogei, e/o terzi da essa individuati.

Inoltre, al Fornitore può essere richiesta la predisposizione di ambienti prototipali da rendere disponibili per POC o sperimentazioni, con cui verificare le caratteristiche principali della soluzione prima del suo inserimento nell'ambiente operativo target. Tali ambienti prototipali, salvo diversa indicazione di Sogei, non sono conteggiati ai fini del consuntivo attività.

Il Fornitore, per tutti i casi in cui sia applicabile ovvero per tutti i casi in cui Sogei ne faccia richiesta, è tenuto alla redazione di un Piano di Lavoro del Change da sottoporre all'approvazione di Sogei.

Tra le attività sono comprese:

- l'installazione delle Componenti ICT e Ausiliarie al fine di renderle operative all'interno dell'Infrastruttura ICT, comprensiva di tutti i necessari collegamenti fisici e logici;
- l'installazione di firmware delle Componenti ICT e Ausiliarie, ove necessario, in base alle indicazioni di Sogei e alle politiche del produttore;
- l'installazione, la personalizzazione e la configurazione del sistema operativo, del software di base e del middleware alle versioni di recente rilascio approvate da Sogei;
- implementazione di nuove architetture, in collaborazione con Sogei e/o terzi da essa individuati sulla base della documentazione fornita e delle politiche definite da Sogei stessa;
- ove previsto dalle procedure e/o dai processi in uso, produzione e aggiornamento di script volti ad effettuare test automatici dei servizi, in collaborazione con Sogei e/o terzi da essa individuati (es. team applicativi, ecc...);
- l'adeguamento dei sistemi di replica/DR in linea con le evoluzioni del sito primario, l'esecuzione di eventuali interventi per l'adeguamento al contesto tecnologico di DR, e il governo delle attività di trasformazione sul sito secondario e delle, eventuali, attività abilitanti sul sito primario;
- la migrazione di prodotti SW e l'eventuale porting dei dati e delle configurazioni.

Nel caso in cui tutte o alcune tra le attività sopra elencate fossero eseguite da terzi, il Fornitore è responsabile di eseguire le attività non eseguite dai terzi ovvero deve garantire l'affiancamento, il supporto e la cooperazione nella conduzione delle attività d'integrazione. Inoltre, il Fornitore è responsabile della consegna della documentazione e del rispetto degli standard in uso.

Le **attività di Test** prevedono l'esecuzione di prove volte a verificare la rispondenza di quanto realizzato alle specifiche ed ai requisiti. Il test viene eseguito sia a livello di singolo componente funzionale sia di sistema nel suo complesso, per verificare l'integrazione tra le parti nonché le prestazioni del sistema in risposta ai carichi di lavoro previsti.

L'**Avviamento** consiste nella predisposizione, da parte del Fornitore, degli strumenti necessari alla presa in carico della Componente ICT o Ausiliaria e dei servizi da essa erogati. Durante questa fase, il Fornitore verifica l'operatività degli strumenti per la Conduzione tecnica della Componente ICT o Ausiliaria (ad esempio: installazione di agent di monitoraggio, backup, ecc...) verifica ed eventualmente segnala la presenza di anomalie funzionali.



È responsabilità del Fornitore produrre e/o aggiornare e/o integrare la Documentazione Gestionale, da rendere disponibile a Sogei, prima della presa in carico di nuovi servizi e tecnologie.

Nel caso in cui la redazione di detta documentazione richieda un tempo significativamente maggiore rispetto alle attività di Implementazione dell'Infrastruttura ICT, Sogei si riserva di concedere fino a ulteriori 5 giorni lavorativi per il completamento e la consegna della stessa, fermi restando i tempi massimi definiti nel successivo paragrafo riferito alla Presa in carico di nuovi servizi e tecnologie.

Sogei, inoltre, si riserva di richiedere la produzione di documentazione necessaria per l'esecuzione dei test che dovrà essere integrata con i relativi esiti (Piano del test).

Sogei si riserva di valutare la documentazione prodotta e di chiederne la modifica/integrazione senza alcuna eccezione da parte del Fornitore.

6.1.1.2 PRESA IN CARICO DI NUOVI SERVIZI E TECNOLOGIE

Il servizio di **presa in carico di nuovi servizi e tecnologie** finalizzato alla presa in carico di nuovi servizi, applicazioni e/o procedure operative e di tutte le Componenti ICT e Ausiliarie.

Il Fornitore ha la responsabilità di effettuare tutte le attività necessarie per l'avviamento e la successiva presa in carico sia nei casi in cui le attività realizzative siano state effettuate dal Fornitore stesso sia nei casi in cui le attività realizzative siano state effettuate da Sogei e/o da terze parti, sulla base di quanto stabilito dai processi e dalle procedure in uso.

Salvo diversa indicazione di Sogei, il Fornitore è tenuto a pianificare ad effettuare tutte le attività necessarie alla presa in carico nell'arco temporale massimo pari a 5 giorni lavorativi.

Sogei si riserva di consentire al Fornitore di far slittare il termine per la presa in carico in caso di motivazioni non dipendenti dalla responsabilità del Fornitore stesso. In tale evenienza, la ripianificazione è tracciata sulla strumentazione in uso ed è sottoposta all'approvazione di Sogei.

Se richiesto da Sogei, il Fornitore in nessun caso può rifiutare di effettuare la Presa in carico di nuovi servizi e tecnologie.

Il Fornitore è responsabile:

- di eseguire le attività richieste e/o le procedure comunicate da Sogei per la messa in produzione dell'Infrastruttura ICT;
- di eseguire le procedure definite nell'ambito del processo di Service Asset & Configuration Management per l'identificazione dei nuovi Elementi di Configurazione;
- della verifica, valutazione ed eventuale integrazione della documentazione gestionale, per la consegna a Sogei che - anche in questa fase - si riserva di richiederne modifiche e/o integrazioni senza alcuna eccezione da parte del Fornitore. Nel caso in cui il tempo necessario per l'aggiornamento della stessa sia significativamente superiore al tempo massimo definito, Sogei si riserva di concedere fino a ulteriori 5 giorni lavorativi.

6.1.1.3 CONDUZIONE TECNICA

Il servizio è finalizzato a mantenere l'Infrastruttura ICT stabile e tale da garantire il soddisfacimento dei requisiti operativi.

6.1.1.3.1 GESTIONE ORDINARIA

È responsabilità del Fornitore erogare il complesso di tali servizi di cui nel seguito sono riportati alcuni esempi:



- la definizione ed attuazione delle procedure di automazione operativa (script di avvio/arresto, controllo dei servizi, trasferimento automatico di dati, salvataggio delle configurazioni, ecc..);
- la gestione e l'aggiornamento delle procedure, degli script e/o dei meccanismi automatici di schedulazione/orchestrazione di task di ripartenza dei servizi sul sito DR;
- il controllo del corretto funzionamento delle procedure di allineamento dati e configurazioni tra sito primario e sito DR ovvero altri siti preposti alla conservazione dei dati (es. data replication) ovvero alla continuità operativa;
- la configurazione delle integrazioni tra le varie Componenti ICT e Ausiliarie (configurazioni di prodotti relativi all'ambiente elaborativo, alla sicurezza, alla connettività e interconnessione, all'autenticazione attraverso servizi di gestione centralizzata delle utenze, alla comunicazione tra diversi layer tecnologici, ad es. Application server e Data Base server, ecc..);
- l'esecuzione degli interventi individuati nell'ambito dei servizi di Manutenzione preventiva, ove Sogei ne richieda l'attivazione e sottometta i relativi ticket di change;
- l'esecuzione degli interventi di aggiornamento del software (per esempio l'introduzione di patch) e del firmware, sulla base delle politiche del produttore, ovvero il coordinamento degli stessi se effettuati da terzi;
- il supporto nelle fasi di progettazione e disegno dei progetti infrastrutturali e/o applicativi che insistono sull'Infrastruttura ICT affidata;
- l'esecuzione delle attività operative a supporto di Sogei per la raccolta e la produzione di reportistica e/o documentazione relativa al grado di utilizzo delle risorse fisiche/logiche da parte dei servizi ospitati ovvero produzione e consegna di tale documentazione ove le informazioni siano raccolte dagli Strumenti resi disponibili dal fornitore;
- la produzione di reportistica ad hoc e/o di statistiche di accesso alle Componenti ICT e Ausiliare, ove applicabile.

Infatti, il Fornitore deve effettuare tutte le attività di gestione dell'infrastruttura ICT affidata in conduzione, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

1. gestione delle procedure batch (siano esse di tipo applicativo siano esse correlate al batch tecnico/sistemistico) e della relativa schedulazione;
2. amministrazione di SW di base e MW (gestione delle configurazioni, deploy applicativi, implementazione di configurazioni di scalabilità orizzontale o verticale, configurazione delle integrazioni tra i servizi, configurazione delle utenze e dei relativi privilegi, DB administrator, analisi delle prestazioni delle singole sessioni applicative ed individuazione di possibili ottimizzazioni del codice, ecc...);
3. gestione di storage, SAN e TAN (controllo e gestione dell'utilizzo di dischi/nastri, refresh "periodico" di supporti magnetici, bonifica di dati obsoleti, patching di collegamenti in fibra ottica agli switch SAN e TAN, configurazione di switch per nuovi collegamenti (zoning, ecc..), gestione e monitoraggio di apparati SAN/TAN, ecc...) sulla base delle politiche definite da Sogei;
4. esecuzione delle operazioni di backup e restore e verifica della validità dei backup effettuati;
5. controllo e aggiornamento delle basi dati di configurazione, sulla base di quanto definito nell'ambito del processo di Service Asset & Configuration Management;
6. amministrazione dei sistemi di accesso e autenticazione (infrastrutture di dominio, foreste microsoft, strumenti di file sharing e team work, SSO, ecc...) e relativo *provisioning* delle utenze (creazione, modifica, bonifica e cancellazione e configurazione dei relativi privilegi) comprese le utenze locali;
7. gestione e aggiornamento dei piani di indirizzamento IP LAN, da sottoporre a verifica periodica da parte di Sogei;
8. amministrazione delle funzionalità applicative dei servizi e/o dei prodotti di networking e sicurezza;



9. salvataggio dei dati ai fini dell'analisi degli incidenti di sicurezza, anche per i sistemi non direttamente gestiti, attivando - in caso negativo - le procedure concordate con Sogei.

Si rammenta che tra le Componenti ICT e Ausiliarie rientrano anche le soluzioni di Business Continuity/Disaster Recovery; pertanto, è responsabilità del Fornitore l'esecuzione degli interventi necessari alla ripartenza dei servizi sul sito secondario, quali ad esempio:

- la gestione dei test periodici di DR, la cui tempificazione è concordata con Sogei, assicurando l'esecuzione in modalità isolata e sicura per i servizi del sito primario;
- la gestione dei meccanismi di switching dei servizi di connettività sul sito DR in caso di disastro ed attivazione del piano di DR;
- l'assicurazione della ripartenza dei servizi sul sito di DR in linea con Recovery Time Objective (RTO) e Recovery Point Objective (RPO) definiti.

Nell'ambito della pianificazione di tali test periodici, la documentazione di riferimento per l'esecuzione di detti test è oggetto di individuazione e condivisione con Sogei e/o terzi da essa indicati.

Sogei si riserva di assistere all'esecuzione delle attività tecniche. Inoltre, ove Sogei richieda la produzione di documentazione o relazioni circa le attività tecniche svolte, il Fornitore è tenuto alla redazione e consegna di detta documentazione nei tempi indicati da Sogei stessa e comunque non oltre 3 giorni lavorativi dalla richiesta.

Inoltre, è responsabilità del Fornitore predisporre e mantenere aggiornate procedure automatiche (script, procedure, ecc...) a supporto delle attività di Conduzione dell'Infrastruttura ICT nonché, se previsto, di effettuare l'adeguamento degli Strumenti resi disponibili dall'Amministrazione nonché, per quanto applicabile. Gli Strumenti resi disponibili dal Fornitore. Ciascuna procedura automatica è accompagnata dalla documentazione concordata con Sogei, necessaria all'eventuale presa in carico e manutenzione della procedura stessa da parte di Sogei, o da terzi da essa designati. Il formato ed i contenuti di tale documentazione sono concordati nel corso di specifici incontri tecnici.

Sogei si riserva di validare tale documentazione ovvero di richiederne la modifica e/o l'integrazione per tutta la durata contrattuale senza alcuna eccezione da parte del Fornitore che dovrà consegnare la documentazione modificata entro i tempi indicati da Sogei stessa e comunque non oltre 3 giorni lavorativi dalla richiesta.

Nell'eventualità in cui Sogei si avvalga di terzi per la predisposizione di procedure automatiche, il Fornitore ha la responsabilità di prendere in carico le stesse nonché di effettuarne la gestione e gli eventuali successivi adeguamenti, salvo diversa indicazione di Sogei stessa, comprendendo l'aggiornamento della relativa documentazione.

Le modalità di consegna da parte del Fornitore degli script di gestione e della relativa documentazione sono concordate nel corso degli incontri tecnici.

È facoltà di Sogei individuare ambiti sui cui il Fornitore debba effettuare la definizione delle procedure operative e l'automazione delle attività di conduzione, ulteriori rispetto alle proposte del Fornitore.

La Sogei si riserva la facoltà di sottoporre a verifica e/o accettazione le procedure realizzate e/o modificate dal Fornitore.

6.1.1.3.2 MANUTENZIONE PREVENTIVA

Il servizio è finalizzato a prevenire malfunzionamenti e/o degrado dei servizi nonché a ottimizzare il funzionamento dell'Infrastruttura ICT. Pertanto, il Fornitore ha la responsabilità di eseguire tutte le attività volte a individuare eventuali vulnerabilità, ad analizzare le performance dei sistemi e dei servizi erogati dall'Infrastruttura ICT attraverso la strumentazione in uso, a segnalare la necessità di implementare ulteriori politiche di backup e/o di monitoraggio, ad analizzare in modo continuativo i Log di sistema e di prodotto, a testare i meccanismi di affidabilità dei servizi erogati dall'Infrastruttura ICT, ad analizzare bollettini e/o comunicazioni provenienti dalle strutture Sogei che si occupano di sicurezza informatica e a fornire a tali strutture tutto il necessario supporto per la gestione degli incidenti informatici, in linea con i processi e le procedure vigenti. Tuttavia, considerando la responsabilità generale del Fornitore di



mantenere i sistemi in perfetta efficienza, risulta evidente che le attività di rilevazione e segnalazione delle vulnerabilità dovranno essere svolte anche in modo autonomo, indipendentemente dalle attività delle altre strutture.

Nell'ambito del servizio, il Fornitore deve proporre a Sogei eventuali variazioni tecniche volte a introdurre:

- miglioramenti (es. ampliamento delle farm, ottimizzazione di configurazioni, la definizione, in base a valori stabiliti da norme tecniche, best practices o specifiche del vendor, di valori di soglia oltre i quali sia necessario intervenire, ecc....);
- aggiornamenti (es. upgrade di release e versioni di software, fix di sicurezza, ecc....) tenendo conto anche di eventuali impatti sulle risorse ospitate su siti secondari (es. siti DR, soluzioni BC, ecc)

con l'obiettivo di elevare il grado di affidabilità dell'Infrastruttura ICT, di migliorarne il funzionamento e di aumentare la sicurezza.

Nell'ambito del servizio, il Fornitore deve effettuare la definizione delle procedure operative a supporto della standardizzazione delle attività tecniche afferenti ai servizi di Conduzione dell'infrastruttura ICT e deve produrne la documentazione di dettaglio.

Inoltre, è responsabilità del Fornitore proporre a Sogei ambiti e/o attività tecniche che potrebbero essere oggetto di standardizzazione e/o automazione, producendo la relativa documentazione (Piano di automazione).

È responsabilità e facoltà di Sogei la sottomissione dei ticket di change per l'attivazione degli interventi volti ad introdurre le modifiche proposte e che sono implementati nell'ambito della Gestione ordinaria; tali interventi sono regolati dai processi e dalle procedure in uso. Sogei si riserva la facoltà di non attivare gli interventi proposti ovvero di integrarli, senza alcuna eccezione da parte del Fornitore.

Il Fornitore deve predisporre il Piano di manutenzione preventiva della Componente ICT o Ausiliaria di ogni componente dell'Infrastruttura ICT, da rendere disponibile a Sogei entro 20 giorni lavorativi dalla presa in carico della stessa.

È responsabilità del Fornitore mantenere costantemente aggiornato tale documento. Tuttavia, Sogei si riserva di chiedere al Fornitore di effettuare aggiornamenti, modifiche e/o integrazioni per l'intero ciclo di vita della componente stessa. In tale evenienza, il Fornitore è tenuto a consegnare la documentazione aggiornata entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, nell'ambito del servizio, il Fornitore deve monitorare costantemente ed in maniera continuativa:

- il rilascio di aggiornamenti, di nuove versioni, service pack o correzioni (sistema operativo, SW di base, MW, software applicativo gestito e, ove applicabile, firmware) rilasciate dai produttori;
- la scadenza delle licenze dei prodotti software installati sull'Infrastruttura ICT e dei certificati server e applicativi;
- la compatibilità e l'impatto tecnologico degli aggiornamenti, delle nuove versioni o delle correzioni con l'ambiente di target;
- le previsioni di end of support (EoS) e di end of life (EoL) rilasciate dai produttori, di tutti i componenti facenti parte dell'Infrastruttura ICT

e darne segnalazione alla Sogei attraverso il primo Rapporto di manutenzione preventiva della Componente ICT o Ausiliaria, salvo diversa indicazione da parte di Sogei stessa. Si precisa che l'Amministrazione si riserva di consentire l'utilizzo delle proprie utenze di accesso ai network dei vendor. Tuttavia, il Fornitore dovrà accedere a bollettini pubblici e/o ricavare le necessarie informazioni attraverso propri canali, a complemento della citata attività.

Il Rapporto di manutenzione preventiva della Componente ICT o Ausiliaria è sottoposto all'attenzione di Sogei per la definizione dei tempi e delle modalità di intervento che il Fornitore deve attuare per rendere operative le modifiche segnalate. In caso di incompletezza, tale documento deve essere riconsegnato corretto entro la data indicata da Sogei e comunque entro e non oltre 5 giorni lavorativi dalla data della segnalazione.



Nell'ambito del servizio, inoltre, è erogato il **Vulnerability Assessment**, ossia attività di scansione periodica, effettuata con tool/prodotti (eventualmente *open source*) messi a disposizione dal Fornitore stesso, per la ricerca delle vulnerabilità presenti nell'infrastruttura ICT, o per parte di essa.

I risultati della scansione sono formalizzati ed inviati in verifica a Sogei, accompagnati dal piano di rientro dalle vulnerabilità identificate.

Sogei si riserva di richiedere l'esecuzione di tali scansioni con prodotti resi disponibili dall'Amministrazione. È responsabilità e facoltà di Sogei la sottomissione dei ticket di change per l'attivazione degli interventi volti ad introdurre le modifiche proposte; tali interventi sono regolati dai processi e dalle procedure in uso. Sogei si riserva la facoltà di non attivare gli interventi proposti, senza alcuna eccezione da parte del Fornitore.

Inoltre, Il Fornitore è responsabile di:

- fornire supporto in materia di analisi e di correzione delle vulnerabilità che potranno essere rilevate attraverso specifiche sessioni di "assessment" promosse da Sogei e/o dall'Amministrazione ed eseguite da terzi;
- identificare, proporre nonché, ove applicabile e in base a quanto concordato con Sogei, attivare e gestire soluzioni di limitazione e controllo del rischio per vulnerabilità intervenendo sui parametri legati al SW di base e/o al MW nonché attraverso le funzionalità offerte dai sistemi di sicurezza in attesa di patch dai produttori e/o di correttive a cura dei gruppi applicativi per il software ad hoc;

Inoltre, per tutte le Componenti ICT e Ausiliarie per le quali sia stato configurato un meccanismo di alta affidabilità (per esempio cluster, bladespare, cluster Weblogic, Oracle RAC, ridondanza di connessioni fisiche, ecc...), con la periodicità indicata da Sogei ed in base alla pianificazione concordata, il Fornitore deve produrre un Piano di verifica dell'affidabilità che descriva le modalità di test di tali meccanismi, i risultati attesi, le modalità di documentazione e ne proponga la tempistica.

Per tutti i sistemi per cui sia stato configurato un meccanismo di alta affidabilità e/o ridondanza, tutte le attività di manutenzione devono essere pianificate senza prevedere il fermo completo dei servizi erogati (modalità degradata).

L'attività deve essere svolta in base agli orari concordati con Sogei e l'esecuzione del piano deve essere certificata con la produzione della documentazione concordata. Sogei si riserva la possibilità di assistere a tali prove.

6.1.1.3.3 MANUTENZIONE CORRETTIVA

Il servizio è finalizzato a risolvere malfunzionamenti e/o degrado dei servizi e a ripristinare la corretta fruizione dei servizi da parte dell'utenza di riferimento.

Pertanto, il Fornitore deve gestire la chiamata al Fornitore HW e supportarne i relativi interventi nel caso di guasti, blocchi o altri inconvenienti di tipo HW che dovessero verificarsi, anche nel caso di parti del sistema ridondate, effettuando tutte le attività necessarie a garantire il ripristino del pieno funzionamento della Componente ICT o Ausiliaria.

Nel caso di blocchi non HW o anche di anomalie non bloccanti ma che riducono o che potrebbero ridurre le performance dell'Infrastruttura e/o del servizio/applicazione erogato, il Fornitore deve gestire l'incident ed effettuare tutte le attività necessarie all'implementazione dei workaround volti a eliminare/minimizzare l'impatto dei disservizi all'utenza di riferimento, a ripristinarne il corretto funzionamento nonché ad investigare la problematica per evidenziare la soluzione definitiva all'evento occorso.

Infatti, è responsabilità del Fornitore ripristinare il servizio nel minor tempo possibile e comunque nel tempo massimo definito, individuare le cause sottese al disservizio e proporre la soluzione definitiva, sfruttando tutte le competenze necessarie, anche laddove il disservizio riguardi tecnologie altamente specializzate o poco diffuse sul mercato (tecnologie "di nicchia").



Nel caso in cui l'applicazione del suddetto workaround determini la necessità di aggiornare la Documentazione gestionale, il Fornitore deve consegnare la documentazione aggiornata entro 10 giorni lavorativi dalla conclusione del malfunzionamento, salvo diversa indicazione di Sogei.

Nell'eventualità in cui il malfunzionamento sia relativo a prodotti software per cui sia attiva una subscription o una licenza d'uso, il Fornitore deve gestire il rapporto con il relativo supporto fino alla completa risoluzione.

In caso di malfunzionamento del software applicativo ad hoc, il Fornitore deve effettuare la segnalazione a Sogei e dare supporto a Sogei stessa e/o a terzi da essa individuati nell'analisi e nella risoluzione del malfunzionamento. Infatti, ove necessario, il Fornitore deve effettuare raccolta delle evidenze segnalate dai Log e/o dalle console nonché dalla strumentazione in uso e indirizzarle al team competente.

È responsabilità del Fornitore supportare le strutture Sogei che si occupano di sicurezza informatica nella gestione degli incidenti informatici, in linea con i processi e le procedure vigenti.

6.2 Servizi opzionali

I servizi opzionali ricomprendono il servizio di **supporto specialistico, ulteriormente articolato per indicare i macro-ambiti oggetto del servizio**, il **monitoraggio notturno/festivo sistemi open** e il servizio di **interventi fuori orario**.

6.2.1 Servizio “Supporto Specialistico”

Il servizio di supporto specialistico è generalmente riferito ad attività ad elevato contenuto tecnologico non strettamente riconducibili nell'ambito dei normali servizi di conduzione operativa e può comprendere sia attività di supporto tecnico alle strutture operative del fornitore, ove Sogei ritenga di effettuarne l'attivazione e ne individui il perimetro di erogazione, sia attività di supporto tecnico, amministrativo e di carattere gestionale alle strutture Sogei.

Di seguito, è fornito l'elenco ed una descrizione di massima dei servizi, assumendo come normalmente note al Fornitore le attività di carattere tecnico necessarie al raggiungimento degli obiettivi dei servizi stessi.

Sogei, nei casi in cui sia applicabile, si riserva di assistere all'esecuzione delle attività tecniche.

Il servizio potrebbe essere attivato anche per supportare il personale dell'Amministrazione.

6.2.1.1 SUPPORTO OPERATIVO

L'obiettivo del servizio è fornire il supporto operativo alle strutture gestionali Sogei.

Nel seguito è fornito un elenco indicativo e non esaustivo degli ambiti per cui può essere richiesto tale supporto operativo:

- per attività di carattere amministrativo: gestione delle richieste di accesso alle aree riservate e delle richieste di rilascio nuovi badge, gestione delle fasi di verifica e approvazione delle richieste di nuove utenze (es. utenze di dominio, SSO, posta elettronica, wifi, indirizzi IP, ecc) e, ove applicabile, indirizzamento verso i team operativi per l'esecuzione delle attività tecniche, predisposizione di reportistica e/o documentazione, ecc.;
- nella gestione della logistica CED: gestione delle richieste di intervento relative all'attrezzaggio CED (alimentazione elettrica, punti rete, quadri elettrici, ecc) in coordinamento con le strutture deputate ai servizi di logistica; per attività di carattere gestionale: gestione delle comunicazioni da e verso le strutture dell'Amministrazione e/o verso le altre strutture Sogei relativamente a fermi di servizio/sistema, gestione delle comunicazioni tra le diverse strutture operative in caso di attività concomitanti, interfaccia delle strutture CED verso le strutture applicative per informazioni relative all'avanzamento delle richieste in corso, ecc.

Tale servizio potrebbe essere attivato anche per supportare il personale dell'Amministrazione.



6.2.1.2 OFFICE SUPPORT

La finalità del servizio è quella di supportare l'utenza nella fruizione dei servizi e dei supporti tecnologici resi disponibili dall'Amministrazione. Inoltre, il Fornitore deve effettuare le attività di certificazione delle applicazioni in ambiente PdL standardizzato.

Laboratorio di certificazione tecnologica

Il Fornitore si occuperà del test, collaudo e certificazione del software/architetture (test e verifica degli impatti derivanti dalle nuove installazioni, delle patch/versioni) in uso presso l'Amministrazione. Le attività possono essere effettuate su richiesta, in caso di migrazione o aggiornamenti significativi del sistema operativo e in via propedeutica alla distribuzione di un nuovo software, ovvero su base periodica, secondo quanto concordato con l'Amministrazione/Sogei.

Il Fornitore deve operare in maniera proattiva individuando le patch e/o le nuove versioni dei prodotti e deve comunicarne la disponibilità a Sogei e/o all'Amministrazione che provvederà ad avviare attività di certificazione e successivo deploy massivo e centralizzato sulle PdL.

Su richiesta il Fornitore deve produrre anche opportuna documentazione degli esiti delle attività di certificazione.

Potrebbe, inoltre, essere richiesto al Fornitore di effettuare test che simulino l'operatività dell'utente, a valle della messa in produzione di nuovi servizi/infrastrutture.

L'Amministrazione/Sogei può richiedere la sperimentazione (PoC) di nuovi prodotti o di nuove versioni dei prodotti in uso relativamente alle postazioni di lavoro utente, compresa la produzione di documentazione sull'esito della stessa e sugli impatti dei nuovi prodotti/versioni sul livello di sicurezza dell'Amministrazione.

Il Fornitore indica le soluzioni tecniche da sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione/Sogei e fornisce il supporto sistemistico necessari all'implementazione delle modifiche infrastrutturali e/o di configurazione, atte a recepire le necessità manifestate dall'Amministrazione e a migliorare la sicurezza, le prestazioni e l'usabilità delle PdL.

Gestione dei supporti tecnologici

Al Fornitore, inoltre, è richiesta la gestione dei supporti tecnologici:

- postazioni di lavoro e attrezzature nelle aule informatizzate;
- sistemi di video e audio conferenza;
- sistemi multimediali e di videoproiezione.

ovvero attività volte sia alla risoluzione di malfunzionamenti sia all'aggiornamento delle varie configurazioni esistenti e al salvataggio dei dati, in modo da assicurare alte performance e continuità nella fruizione degli stessi da parte dell'utenza di riferimento.

Il Fornitore deve effettuare la predisposizione delle sessioni di utilizzo di tali supporti ossia la predisposizione delle sale meeting, delle video/call conference, l'aggiornamento dei calendari condivisi tra i vari utenti, la predisposizione del materiale richiesto, test e verifica del corretto funzionamento degli apparati e la risoluzione di eventuali malfunzionamenti, con tempistiche adeguate allo svolgimento delle sessioni stesse.

6.2.1.3 SUPPORTO AL SYSTEM TEST

Se richiesto, il Fornitore è responsabile di supportare Sogei nelle attività di test attraverso:

- la stesura di documentazione utile all'esecuzione di test prestazionali, di sicurezza, di sistema e di integrazione;
- test e collaudo di infrastrutture a fronte di nuove installazioni/evoluzioni.



Inoltre, può essere richiesto il supporto alle attività svolte nel processo di verifica e validazione dei progetti applicativi, con particolare riguardo all'esecuzione di test di integrazione e test di stress. In particolare, può essere richiesto supporto alle seguenti attività:

- certificazione delle applicazioni sull'ambiente PdL standardizzato, ossia verifica della compatibilità e della corretta esecuzione delle applicazioni sulla postazione di lavoro in seguito ad upgrade tecnologico, aggiunta/modifica di middleware applicativi, ecc.;
- descrizione del flusso dei dati END to END;
- definizione di soglie di tolleranza, registrazione script e stato dei componenti interessati (utilizzo risorse, analisi log, ecc...);
- analisi della reportistica output dei test;
- pianificazione, progettazione e implementazione di stress test, di analisi dinamica e di sicurezza delle applicazioni sia in esercizio che in collaudo; ed in particolare:
 - **Test di carico**, distinti in load test, che permette di valutare le prestazioni del sistema nelle normali condizioni operative, e stress test, che permette di valutare come si comporta il sistema in condizioni di massimo carico. In particolare, per lo stress test delle applicazioni vanno analizzati i report delle varie operazioni di test effettuati sul sw applicativo insieme al fornitore applicativo stesso. Nel caso di crash applicativo sul sistema da testare, il Fornitore supporta il team applicativo al fine di trovare la soluzione migliore che risolva il problema di performance dell'applicazione messa sotto stress. Il risultato finale deve essere quello di avere un report che analizzi il tipo di risposta del software sul server simulando situazioni di carico e stress e individuare i tempi di risposta, gli eventuali colli di bottiglia e verificare la stabilità del sistema;
 - **Analisi dinamica delle applicazioni**: mediante strumenti che rendono disponibili funzioni di testing per verificare in modo dinamico il reale comportamento dell'applicativo in esecuzione, rilevando l'effettiva struttura del software (layer breakdown) ed ottenendo metriche significative sul suo funzionamento per fornire utili indicazioni per la loro correzione fin dalle fasi iniziali dello sviluppo. Esecuzione di analisi approfondita del reale comportamento dell'applicazione in esecuzione, con monitoraggio dell'ambiente in cui opera, per verificare allocazione e rilascio di risorse, latenze o potenziali blocchi, cause di un problema o potenziali pericoli in esercizio;
 - **Test di sicurezza delle applicazioni**: esecuzione di test al fine di individuare eventuali vulnerabilità dell'applicazione, di prevenire intrusioni e verificare la sicurezza del sistema da attacchi esterni e supporto nell'analisi degli esiti basati su report dettagliati con indicazioni del codice sorgente influenzato e la descrizione dei rimedi possibili.

6.2.1.4 SUPPORTO SPECIALISTICO SU TECNOLOGIE, SISTEMI, RETI E SICUREZZA

Se richiesto, il Fornitore è responsabile di supportare Sogei in attività quali:

- analisi dell'ambiente tecnologico, delle architetture e dei servizi al fine di valutare eventuali evoluzioni nonché eventuali ambiti di ottimizzazione dell'Infrastruttura ICT, volti anche alla predisposizione per l'integrazione di nuove tecnologie/soluzioni;
- valutazione dell'impatto sui servizi erogati dall'Infrastruttura ICT all'utenza di riferimento in caso di migrazione di prodotti HW/SW, anche in collaborazione con le strutture applicative, nonché predisposizione di documentazione a supporto delle attività di Change Management e/o delle attività di adeguamento dei servizi applicativi;
- sperimentazione di nuove tecnologie e loro eventuale integrazione/contestualizzazione nell'Infrastruttura ICT nonché, ove previsto, produzione dei relativi esiti;



- verifica e valutazione di documentazione tecnica prodotta da team terzi, compresi quelli impegnati nei servizi;
- la definizione di policy (es. monitoraggio, backup, sicurezza, ecc..) nonché di criteri di accettazione dei servizi (SAC) in caso di nuovi servizi e/o evoluzione dei servizi esistenti;
- analisi a supporto delle problematiche relative alla cybersecurity in base alle politiche definite da Sogei e/o dall'Amministrazione.

Se richiesto da Sogei, il Fornitore è tenuto alla predisposizione della documentazione tecnica di volta in volta concordata, da sottoporre all'approvazione di Sogei stessa.

Il servizio può prevedere anche l'attivazione di interventi specificatamente mirati all'introduzione nell'ambiente operativo di nuove tecnologie e/o architetture non presenti nell'Infrastruttura ICT, comprese tecnologie altamente specializzate o poco diffuse sul mercato (tecnologie "di nicchia").

6.2.1.5 SUPPORTO AGLI STUDI ARCHITETTURALI E AI PROGETTI TECNOLOGICI

Nell'ambito di studi architetturali e/o di progetti tecnologici, possono essere richiesti di volta in volta interventi per la definizione delle architetture di riferimento per i progetti e le applicazioni da realizzare da fornitori terzi.

Inoltre, al Fornitore potrebbe essere richiesto supporto:

- nella progettazione e disegno di nuove Componenti dell'Infrastruttura ICT da contestualizzare nell'ambiente operativo;
- per l'analisi dei progetti applicativi ed infrastrutturali per verificarne la coerenza con l'architettura e per identificare eventuali evoluzioni dell'architettura per accogliere le esigenze dei progetti;
- per l'analisi degli andamenti del mercato volta ad individuare opportunità e/o percorsi evolutivi architetturali e tecnologici;
- per la valutazione e selezione di tecnologie hardware, software e di sicurezza applicativa, nonché per la definizione di Linee guida architetturali ed il disegno di configurazioni standard per le diverse tecnologie;
- per la documentazione di soluzioni architetturali nonché per la fase implementativa delle stesse e delle attività di change ad esse collegate;
- nella stesura di Linee guida e standard per la definizione delle soluzioni di sicurezza per le applicazioni;
- per la definizione di strategie e modelli operativi volti a garantire la continuità dei servizi (es. BC/DR) e per le attività ad essa collegate.

Inoltre, di volta in volta, potrebbe essere chiesto il supporto in ulteriori ambiti tecnologici quali ad esempio: progetti di fonia, videoconferenza, logistica CED, ecc..

Inoltre, Sogei si riserva di affidare al Fornitore anche le fasi esecutive di progetti e/o interventi a carattere infrastrutturale e tecnologico, i cui output potrebbero essere oggetto di rilascio a Sogei, ovvero a terzi individuati da Sogei stessa.

6.2.1.6 SUPPORTO AI PROGETTI APPLICATIVI

Nell'ambito dei progetti di sviluppo, può essere richiesto supporto dai team applicativi in ambiti quali ad esempio:

- valutazione della documentazione architettuale e tecnologica al fine di rappresentare le logiche (versioni SW, integrazione dei sistemi, matrici di compatibilità, configurazione dei MW, configurazione dei servizi Cloud, ecc..)



con cui l'architettura già definita deve supportare l'erogazione del servizio e dei relativi carichi di lavoro, in modo da facilitare le attività di sviluppo e/o adeguamento delle applicazioni;

- definizione, implementazione e messa a punto di procedure di ausilio all'integrazione tra applicazioni e/o cooperazione applicativa, comprese le componenti di prodotto;
- ottimizzazione delle prestazioni di applicazioni attraverso l'analisi dei log, l'ottimizzazione dei piani di esecuzione e delle principali select, il tuning delle configurazioni degli application server o dei servizi Cloud.

Potrebbero, inoltre, essere richiesti interventi, che in alcuni casi potrebbero avere carattere di continuità, al fine di garantire ai progetti applicativi, fino al rilascio in esercizio, la corretta integrazione delle diverse componenti di fornitura (applicative e di sistema).

6.2.1.7 SUPPORTO PER LA DEFINIZIONE/REVISIONE DEI PROCESSI

Nell'ambito di tale servizio, tra le attività richieste al Fornitore, a titolo esemplificativo e non esaustivo, si segnalano le seguenti, orientate sia alla definizione di nuovi processi sia alla revisione di quelli già attuati:

- analisi delle modalità attuali (raccolta e catalogazione della documentazione disponibile, interviste al personale Sogei, dell'Amministrazione e/o di terzi da esse individuati), con cui sono gestiti ed eseguiti processi, procedure operative, Piattaforme per il monitoraggio e controllo in uso, integrazioni con altri processi/tool, evidenziando, in particolare, vincoli, carenze, peculiarità di ogni componente oggetto di analisi;
- definizione di nuovi processi in aderenza alle best practice ITIL ovvero in aderenza ad ulteriori best practice/metodologie/standard indicati da Sogei, fino all'ultima versione ufficiale disponibile ovvero alla versione indicata da Sogei stessa, adattandoli al contesto di riferimento nonché alle esigenze espresse da Sogei e/o dall'Amministrazione, comprendendo il disegno di workflow di processo, identificazione di CSF/KPI, ecc.;
- valutazione degli impatti organizzativi, delle strategie di transitorio e proposta della strategia di introduzione dei nuovi processi e della loro attuazione, in accordo con Sogei;
- affiancamento alle strutture Sogei al fine di effettuare il monitoraggio e il fine tuning dei workflow individuati nelle fasi di avvio dei nuovi processi e garantire la piena condivisione delle nuove modalità operative;
- addestramento del personale Sogei, dell'Amministrazione, nonché di personale di terzi, su processi, procedure operative, modalità di utilizzo delle Piattaforme per il monitoraggio e controllo. L'attività comprende anche la predisposizione della pianificazione delle sessioni, del materiale didattico e l'organizzazione e la gestione delle sessioni stesse e dei workshop. In particolare, l'addestramento può essere volto a istruire sia gli utenti finali sia il personale Sogei, dell'Amministrazione e/o di terzi che riveste un ruolo nell'ambito dei processi attuati/da attuare, sia a fronte di nuovi rilasci sia a fronte di modifiche di funzionalità esistenti.

6.2.1.8 GESTIONE DEL SITO SECONDARIO

Il servizio di gestione sito secondario, consiste nel supporto specialistico ai team dell'Amministrazione nella gestione delle infrastrutture che ospitano gli ambienti applicativi ubicati presso il sito secondario.

Trattandosi di ambienti non standardizzati a cui accedono con privilegi di amministratore anche i team applicativi e/o il personale dell'Amministrazione, si ritiene opportuno prevederne l'erogazione attraverso la disponibilità di risorse specialistiche dedicate, le cui tempistiche e modalità operative non sono governate dai processi e dalle procedure in uso presso gli altri team operativi.

E' richiesto che il team operi in stretta sinergia con le strutture tecniche dell'Amministrazione e con il Laboratorio DAG.

6.2.2 Servizio "Monitoraggio notturno/festivo dei sistemi open"



Il servizio di monitoraggio notturno/festivo dei sistemi open comprende un sottoinsieme delle attività di Conduzione dell'Infrastruttura ICT, effettuate al di fuori del normale orario di lavoro per garantire l'operatività dei sistemi di notte e nei giorni festivi. Il servizio include attività di gestione e controllo della schedulazione di procedure codificate, monitoraggio dei sistemi per la rilevazione di malfunzionamenti hardware e/o software, interventi per la risoluzione dei malfunzionamenti, ecc.

Il servizio deve essere erogato in modalità remota, dal Centro Servizi del Fornitore (vedi par. 4.3 del Capitolato Tecnico dell'AQ) mediante collegamento telematico alla rete dell'Amministrazione. In questa modalità, sono incluse nel servizio anche le eventuali attività di escalation e gli eventuali interventi onsite che si rendessero necessari a fronte di malfunzionamenti non risolvibili remotamente.

Il Fornitore deve effettuare il monitoraggio e controllo di tutte le Componenti ICT e Ausiliarie ospitate dall'Infrastruttura ICT e dei servizi "vista end user" anche nel caso in cui tali informazioni/dati siano riferiti a infrastrutture gestite da terze parti (es. provider esterni).

In particolare, il Fornitore deve effettuare:

- il presidio delle console della piattaforma di Monitoraggio dei sistemi e dei servizi e procedere, ove necessario, alle attività di analisi e presa in carico dei malfunzionamenti, all'alimentazione della Piattaforma di IT Service Management;
- l'intervento di primo livello oppure la gestione delle procedure di escalation così come definite da Sogei, verso i gruppi in esse individuati.

Il servizio è erogato in maniera sinergica, indipendentemente dalla tecnologia che ospita i servizi erogati, con l'obiettivo di garantirne la fruibilità e le performance agli utenti di riferimento. Conseguentemente, quanto definito nel presente paragrafo è applicabile anche al servizio Gestione Infrastrutture non standard.

6.2.3 Servizio "Intervento fuori orario"

Per Interventi fuori orario si intendono gli interventi effettuati in fasce orarie diverse dall'orario di servizio standard afferenti i servizi di Conduzione dell'Infrastruttura ICT, siano essi servizi base o servizi accessori. Tali interventi sono richiesti da Sogei per:

- a) attività da effettuarsi al di fuori dell'orario di servizio standard nelle normali giornate lavorative;
- b) attività nei fine settimana e/o nei giorni festivi.

Il servizio è erogato esclusivamente dal personale appartenente ai team di presidio che operano nella fascia diurna ed è attivato da Sogei nei tempi e nei modi concordati ad inizio fornitura nonché per l'intera durata della stessa.

In nessun caso è ascrivibile a Sogei e/o all'Amministrazione alcun onere derivante da eventuali interventi on site che si rendano necessari a seguito delle attività di monitoraggio notturno/festivo dei sistemi open ovvero per il ripristino dei servizi, anche nell'eventualità in cui la segnalazione di malfunzionamento provenga da personale Sogei e/o da terzi da essa individuati nonché da personale dell'Amministrazione.

Sogei si riserva di richiedere l'erogazione del servizio Intervento fuori orario anche da personale del fornitore impegnato nell'erogazione dei servizi di Supporto Specialistico

6.3 Servizi accessori

I servizi accessori richiesti ricomprendono attività riconducibili all'ambito della **gestione infrastrutture non standard**, coerentemente con quanto previsto nel paragrafo 6.2 del Capitolato Tecnico AQ.

6.3.1 Servizio "Gestione infrastrutture non standard"

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di system management per il Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2260

Allegato 3 - Capitolato Tecnico

20 di 51



Il servizio accessorio “Gestione delle infrastrutture non standard” è volto alla conduzione di ulteriori tecnologie presenti nel CED DAG rispetto a quelle individuate nell’ambito tecnologico. Infatti, il servizio è volto alla:

- **Conduzione dell’Infrastruttura ICT - Servizi Cloud** ossia la conduzione degli ambienti operativi realizzati secondo il paradigma Cloud e dei servizi da essi erogati.
- **Conduzione dell’Infrastruttura ICT - Reti periferiche e apparati di palazzo** ossia la conduzione degli apparati di rete presso le sedi periferiche e degli apparati utilizzati per la connettività utente, di tipologia più semplice rispetto agli “Apparati rete/sicurezza semplici” (es. reti client, access point, frutti, ecc.), e dei servizi da essi erogati

Tenuto conto dell’esigenza per l’Amministrazione di ottenere un servizio integrato e sinergico, di soluzioni tecniche e organizzative poste in campo dal Fornitore a garanzia della qualità e della continuità di fruizione dei servizi da parte dell’utenza di riferimento, è richiesto che il Fornitore operi la piena integrazione dei servizi e dei team impegnati nell’erogazione degli stessi, indipendentemente dalla tecnologia e dalla funzionalità erogata dalla infrastruttura ICT affidata. Infatti, l’articolazione dei servizi in “servizi base” e “servizi accessori” – e ove applicabile “servizi opzionali” - risponde esclusivamente alla mera necessità di mantenere nel presente Capitolato tecnico una coerenza descrittiva rispetto all’articolazione degli stessi nel Capitolato tecnico dell’AQ.

I servizi che il Fornitore deve erogare sono riconducibili ai servizi di cui ai precedenti paragrafi 6.1, 6.2.2 e 6.2.3 e quindi nel seguito non sono puntualmente riportati.

Di seguito è fornita una descrizione di massima dei servizi specificatamente indirizzati a tali tecnologie, assumendo come normalmente note al Fornitore le attività di carattere tecnico necessarie al raggiungimento degli obiettivi del servizio stesso. Conseguentemente, le attività di seguito riportate si intendono elencate a titolo esemplificativo e non esaustivo; si ritiene, infatti, che le competenze e le esperienze del Fornitore debbano essere necessariamente tali da garantire il complesso dei servizi da erogare, anche se non puntualmente dettagliati.

Nello specifico, per quanto riguarda la **Conduzione dell’Infrastruttura ICT – Servizi Cloud**, nel seguito è riportato un elenco esemplificativo e non esaustivo delle attività riferite agli ambienti cloud:

- la produzione e/o l’aggiornamento di script di configurazione, provisioning e auto-scaling degli ambienti cloud e deployment applicativo;
- l’aggiornamento del Catalogo dei servizi Cloud (es. nuovi servizi);
- Il tuning delle configurazioni dei servizi Cloud.
- il presidio dei meccanismi di provisioning infrastrutturale e deployment applicativo (basati su automatismi e/o interventi manuali) e degli script di automazione (configurazione, provisioning, deployment, ecc..) a supporto dei servizi cloud;
- la gestione del Catalogo dei servizi cloud (es. patching, versioning, disabilitazione, ecc.);
- la gestione dei servizi di orchestrazione delle piattaforme cloud.

Nello specifico, a titolo esemplificativo e non esaustivo, per la Conduzione dell’Infrastruttura ICT - **Reti periferiche e apparati di palazzo** devono essere assicurate anche attività quali attivazione e gestione dei punti rete presenti presso le sedi romane, anche attraverso l’intervento on site. Per gli apparati presso le sedi non romane esecuzione di tutte le attività eseguibili remotamente, supporto ai referenti dell’Amministrazione ed eventuale attivazione e tracking di interventi da parte di terzi.

Sogei si riserva di assistere all’esecuzione delle attività tecniche.

7. DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI

In questo paragrafo è riportato il dimensionamento massimo stimato per i servizi oggetto della fornitura, riferito all’intera durata contrattuale, al meglio delle conoscenze iniziali.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per l’affidamento dei servizi di system management per il Dipartimento dell’Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell’Economia e delle Finanze - ID 2260

Allegato 3 - Capitolato Tecnico

21 di 51



Tale dimensionamento si intende pertanto non vincolante, riservandosi la Committente di attivare i servizi in misura maggiore o minore rispetto a quanto di seguito riportato.

Le modalità di dimensionamento e remunerazione dei servizi base, opzionali e accessori sono sintetizzate nella tabella seguente:

<i>Servizio</i>	<i>Tipologia</i>	<i>Parametri di dimensionamento</i>	<i>Modalità di remunerazione</i>
Conduzione operativa sistemi open	Base	<ul style="list-style-type: none">• Modalità di presidio: onsite• Orario di servizio: esteso• Dimensioni Infrastruttura (server, rete, DBMS, storage)	Canone
Monitoraggio notturno/festivo sistemi open	Opzionale	<ul style="list-style-type: none">• Modalità di presidio: remoto• Orario di servizio: esteso• Dimensioni Infrastruttura (server)	Canone
Supporto specialistico	Opzionale	Risorse professionali	Tempo/ spesa (giorni-persona)
Intervento fuori orario	Opzionale	Risorse professionali	Tempo/ spesa (ore-persona)
Gestione infrastrutture non standard <ul style="list-style-type: none">• Conduzione dell'Infrastruttura ICT - Servizi Cloud• Conduzione dell'Infrastruttura ICT - Reti periferiche e apparati di palazzo	Accessorio	<ul style="list-style-type: none">• Modalità di presidio: onsite• Orario di servizio: esteso• Dimensioni Infrastruttura (laas, POD, apparati di rete)	Canone

Nell'Appendice 3 sono fornite alcune statistiche sul grado di utilizzo dei servizi.

7.1 Conduzione operativa sistemi open

Come già definito in precedenza, il modello di remunerazione previsto per il Servizio è a canone; il canone complessivo è basato sulla sommatoria di canoni elementari, definiti in base alle diverse combinazioni dei valori scelti per le seguenti tre variabili di dimensionamento dei servizi da erogare:

modalità di presidio

- **Presidio on-site**; i servizi sono erogati da personale del Fornitore allocato fisicamente nelle sedi Sogei/Amministrazione indicate da Sogei ad inizio fornitura e per l'intera durata della stessa;

orario di servizio;

- **Orario esteso** con copertura da lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 20:00;



dimensione dell'infrastruttura da gestire, in termini di:

- numero di server logici (Unix/Linux o Windows);
- numero di apparati di rete/sicurezza;
- numero di istanze DBMS;
- Dimensione dell'infrastruttura di storage e backup.

7.2 Monitoraggio notturno/festivo sistemi open

La remunerazione di tale servizio è a canone ed è indipendente dal numero e dalla tipologia di risorse professionali impiegate dal Fornitore.

Il servizio è dimensionato sulla base delle seguenti variabili:

- modalità di presidio
 - **Presidio remoto**; i servizi sono erogati mediante connessione telematica da personale del Fornitore allocato nella sede del Fornitore stesso (Centro Servizi), quindi con risorse non dedicate;
- orario di servizio;
 - **Orario notturno e festivo**, H24 per 7 giorni su 7, inclusi sabato domenica e festivi;

dimensione dell'infrastruttura da gestire, in termini di numero di server logici (Unix/Linux o Windows).

7.3 Servizio di supporto specialistico

La remunerazione di tale servizio è a tempo/spesa e, nell'ambito del presente AS, è articolata sulla base di consuntivi di attività, in relazione al numero e alla tipologia di risorse professionali utilizzate nel periodo di riferimento.

Il dimensionamento si basa sull'individuazione delle figure professionali che afferiscono ai servizi richiesti e sulla quantificazione degli effort previsti. I profili professionali previsti sono:

- Coordinatore/capo progetto;
- Specialista di tecnologia;
- Sistemista senior;
- Sistemista;
- Sistemista junior.

Per il dettaglio delle suddette figure professionali, si rimanda all'Appendice 2.

7.4 Servizio di intervento fuori orario

La remunerazione di tale servizio è a tempo/spesa e dipende strettamente dal numero e dalla tipologia di risorse professionali impiegate per l'erogazione del servizio stesso.

Per il servizio di intervento fuori orario, il dimensionamento si basa sull'individuazione delle figure professionali che afferiscono ai servizi richiesti e sulla quantificazione degli effort previsti. I profili professionali previsti sono:

- Specialista di tecnologia;
- Sistemista senior;

Per il dettaglio delle suddette figure professionali, si rimanda all'Appendice 2.



7.5 Gestione infrastrutture non standard

Il modello di remunerazione previsto per il servizio di Gestione delle infrastrutture non standard è a canone e comprende la conduzione operativa e il monitoraggio notturno/festivo.

Il canone complessivo è basato sulla sommatoria di canoni elementari:

- commisurati ai volumi gestiti
- calcolati in base ai corrispettivi unitari offerti

ed è indipendente dal numero e dalla tipologia di risorse professionali impiegate dal Fornitore.

I parametri per la remunerazione del servizio sono i seguenti, rispettivamente:

- ❖ Per la Conduzione dell'Infrastruttura ICT - Servizi Cloud:
 - Numero di server virtuali IaaS "on premise"
 - Numero di Pod Openshift "on premise"
- ❖ Per la Conduzione dell'Infrastruttura ICT - Reti periferiche e apparati di palazzo:
 - Numero apparati di rete LAN di palazzo/di accesso utente (es. wi-fi)

Sulla falsariga di quanto previsto nel par. 7.1.2 del capitolato tecnico dell'AQ in relazione ai servizi di conduzione operativa, per quanto riguarda i servizi di Gestione infrastrutture non standard – Servizi Cloud, per i server virtuali IaaS e i Pod Openshift si prevede una diminuzione progressiva del canone unitario all'aumentare del numero di elementi gestiti. Infatti, gli importi unitari corrisposti per tali elementi sono strutturati in tre fasce con valori progressivamente decrescenti, secondo il seguente schema:

FASCIA	RANGE DI ELEMENTI GESTITI	% corrispettivo unitario
1	1 - 250	100%
2	251 - 500	50%
3	Oltre 500	30%

Ad esempio, nel caso in cui siano gestiti 700 server virtuali IaaS:

- per i primi 250 elementi sarà corrisposto l'intero importo unitario,
- per i successivi elementi da 251 fino a 500 sarà corrisposto il 50% dell'importo unitario intero,
- per gli ulteriori elementi da 501 a 700 sarà corrisposto il 30% dell'importo unitario intero.

I corrispettivi unitari relativi alla fascia 1 sono ricavati dai canoni complessivi offerti rispettivamente per:

- l'insieme dei server virtuali IaaS stimati nel dimensionamento (1.400)
- l'insieme dei Pod Openshift stimati nel dimensionamento (1.600)

come di seguito dettagliato:

- per i server virtuali IaaS: corrispettivo unitario fascia 1 = canone complessivo offerto/2/435
- per i Pod Openshift: corrispettivo unitario fascia 1 = canone complessivo offerto/2/465.

Per quanto riguarda la Conduzione dell'Infrastruttura ICT - Reti periferiche e apparati di palazzo il corrispettivo unitario è ricavato dividendo il prezzo complessivo offerto per il numero complessivo di apparati presenti nel dimensionamento (2.800). Non è applicata alcuna riduzione al corrispettivo al crescere dei volumi.



Sogei si riserva di estendere, nel corso di validità del contratto, il perimetro dei componenti tecnologici inclusi nel servizio includendo eventuali servizi IaaS e PaaS configurati su piattaforme di provider esterni; In tale eventualità:

- la remunerazione dei servizi IaaS da provider esterni segue le medesime regole indicate per i servizi IaaS “on premise” e contribuisce al dimensionamento totale dei servizi stessi;
- nel caso invece dei servizi PaaS acquisiti da provider esterni, per ciascuno di tali componenti sarà corrisposto un canone pari al 50% del canone calcolato per singolo server virtuale IaaS. Tali componenti non concorrono al dimensionamento dei Pod Openshift “on premise”.

7.6 Sintesi dimensionamento complessivo

La sintesi del dimensionamento complessivo è riportata nelle tabelle seguenti; per i servizi base ed accessori sono applicati i criteri di dimensionamento già definiti nel Capitolato Tecnico AQ.

CONDUZIONE OPERATIVA SISTEMI OPEN PRESIDIO ONSITE ORARIO ESTESO							
Descrizione		Tipologia	N° elem. I Anno	N° elem. II Anno	N° max per cluster	N° cluster I Anno	N° cluster II Anno
presidio onsite orario esteso server logici Unix/Linux	U1	Server logico Unix/Linux semplice	655	655	60	22	22
	U2	Server logico Unix/Linux complesso	330	330	30		
presidio onsite orario esteso server logici Windows	W1	Server logico Windows semplice	355	355	80	7	7
	W2	Server logico Windows complesso	110	110	40		
Presidio onsite orario esteso apparati rete/sicurezza	R1	Apparato rete/sicurezza semplice	300	300	200	5	5
	R2	Apparato rete/sicurezza complesso	330	330	100		
Presidio onsite orario esteso sottosistemi DBMS	D1	Sottosistema DBMS semplice	15	15	50	4	4
	D2	Sottosistema DBMS complesso	80	80	20		
Quantità complessiva di storage installato (TeraByte)			300	300			
Livello di complessità infrastruttura storage (0, 1, 2, 3, 4)			4	4			

MONITORAGGIO NOTTURNO/FESTIVO SISTEMI OPEN							
Descrizione		Tipologia	N° elem. I Anno	N° elem. II Anno	N° max per cluster	N° cluster I Anno	N° cluster II Anno
Presidio remoto orario notturno e festivo	S1	Server logico semplice	410	410	400	2	2
	S2	Server logico complesso	220	220	200		

SUPPORTO SPECIALISTICO		
Descrizione	N° giorni I Anno	N° giorni II Anno
Supporto specialistico coordinatore - capo progetto	220	220
Supporto specialistico specialista di tecnologia	1540	1540
Supporto specialistico sistemista senior	1100	1100
Supporto specialistico sistemista	400	400
Supporto specialistico sistemista junior	210	210

INTERVENTO FUORI ORARIO		
Descrizione	N° ore I Anno	N° ore II Anno
Interventi fuori orario specialista di tecnologia	800	800
Interventi fuori orario sistemista senior	600	600

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di system management per il Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2260

Allegato 3 - Capitolato Tecnico

25 di 51



SERVIZI ACCESSORI		
Descrizione	Quantità I anno	Quantità II anno
Gestione delle periferie e degli apparati di palazzo	1400	1400
Gestione Cloud - server virtuali laas on premise	700	700
Gestione Cloud - POD Openshift on premise	800	800

8. MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

Sogei si riserva di modificare le modalità di esecuzione descritte, di introdurre nuove modalità, di definire/modificare gli standard concordati, anche in corso d'opera, dandone preavviso al Fornitore. Inoltre, tali modalità di esecuzione possono essere congiuntamente riviste, su proposta del Fornitore, e possono essere concordate opportune semplificazioni o variazioni, in funzione delle specificità dei singoli servizi/progetti/interventi.

Inoltre, Sogei si riserva di chiedere al Fornitore di utilizzare prodotti o modulistica specifica di supporto alla gestione delle attività della fornitura (ad esempio: registrazione errori, log interventi, richiesta attività, ecc.).

Sogei e/o l'Amministrazione si riserva inoltre di avvalersi di terzi per il supporto allo svolgimento di attività di propria competenza.

Si sottolinea che al Fornitore è richiesto, in tutte le attività, il rispetto dei processi, degli standard e delle linee guida adottate da Sogei e/o dall'Amministrazione; il Fornitore deve farsi carico, di diffondere al proprio interno know how e conoscenze ad essi riferite, di applicarle proattivamente e di recepirne tempestivamente eventuali variazioni.

Inoltre, al Fornitore è richiesto di attenersi alle politiche di sicurezza definite da Sogei e/o dall'Amministrazione nonché alla normativa vigente.

8.1 Strumenti a supporto dell'operatività

Nell'erogazione dei servizi, il 'Fornitore deve utilizzare senza alcun onere aggiuntivo per Sogei/Amministrazione:

- gli Strumenti resi disponibili dall'Amministrazione, di cui al successivo par. 8.1.1;
- gli Strumenti resi disponibili dal 'Fornitore, di cui al successivo par. 8.1.2.

Il Fornitore deve altresì implementare e gestire l'integrazione degli Strumenti resi disponibili dal Fornitore stesso con i sistemi dell'Amministrazione - come indicato nell'appendice 1 paragrafo Piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi - in modo da garantirne il funzionamento, e gestire tali integrazioni per l'intera durata contrattuale senza alcun onere aggiuntivo per Sogei e/o per l'Amministrazione, anche a fronte di variazioni/evoluzioni degli stessi.

In caso di indisponibilità degli stessi, il Fornitore opererà, senza alcun onere aggiuntivo per Sogei/Amministrazione, secondo le modalità concordate con Sogei stessa.

8.1.1 Strumenti resi disponibili dall'Amministrazione

Fermo restando quanto indicato al successivo par. 8.1.2 Strumenti resi disponibili dal Fornitore, gli Strumenti resi disponibili dall'Amministrazione sono descritti nell'Appendice 1. Sogei e/o l'Amministrazione si riserva per l'intera durata contrattuale di:

- estenderne l'utilizzo anche ad ulteriori ambiti rispetto a quelli indicati
- adottarne di nuovi, sia in aggiunta sia in sostituzione
- senza alcuna limitazione.

Sogei fornirà con un anticipo di 30 giorni solari l'indicazione della sostituzione di uno o più di tali strumenti in modo da permettere al Fornitore, ove necessario, di adeguare le competenze dei propri team operativi.



Si precisa che gli strumenti di cui al par. 3 dell'Appendice 1 potrebbero essere utilizzati anche oltre il periodo di Affiancamento iniziale. Conseguentemente, il Fornitore è tenuto al loro utilizzo fino a diversa indicazione di Sogei.

8.1.2 Strumenti resi disponibili dal fornitore

8.1.2.1 PIATTAFORMA DI IT SERVICE MANAGEMENT

È richiesto che il Fornitore renda disponibile la propria Piattaforma di IT Service Management per l'intera durata contrattuale a partire dalla data di inizio attività, senza alcun onere aggiuntivo per Sogei e/o per l'Amministrazione. Nel seguito sono fornite – a titolo esemplificativo e non esaustivo – alcune tra le funzionalità richieste, fermo restando che la Piattaforma deve supportare l'erogazione, controllo e improvement dei servizi, in base a processi, procedure e prassi in uso presso il CED DAG, e consentire:

- la rilevazione degli Indicatori di qualità della fornitura;
- la sottomissione attraverso un unico strumento di trouble ticketing di tutte le tipologie richieste/segnalazioni oggetto dei servizi attraverso ticket di change, incident, problem, service request, ecc... a cui sono correlati meccanismi per il calcolo automatico dei tempi di lavorazione; le funzionalità di "self ticketing" devono essere offerte a tutti gli utenti (Requester) indicati da Sogei, secondo un modello di profilazione concordato con Sogei stessa;
- ai Requester deve essere consentito di visualizzare lo stato dei propri ticket, di poterne integrare le informazioni, anche attraverso documentazione allegata ai ticket stessi, e/o sollecitarne il completamento e di effettuarne la riapertura nel caso in cui la richiesta/segnalazione non sia stata soddisfatta in termini di risultato atteso;
- in base ai processi e alle procedure in uso, e ai ruoli in essi definiti, deve essere consentito al personale Sogei, facente parte delle strutture tecniche, di partecipare alla lavorazione dei ticket (workflow di processo), approvarne la pianificazione, definirne l'articolazione in task (es. fase di building, comprensiva di documentazione tecnica allegata al ticket stesso), di richiederne l'esecuzione entro un tempo massimo definito da Sogei (es. pianificazione dei change), approvarne le fasi ed eventualmente rifiutarne la chiusura, ove le attività richieste non siano state correttamente eseguite; inoltre, deve essere consentito al personale individuato da Sogei di operare con le medesime profilazioni;
- ove richiesto da Sogei, deve essere consentito al personale Sogei e/o a terzi individuati da Sogei, impegnati nell'erogazione di servizi per il MEF, di operare sulla piattaforma anche attraverso la definizione di flussi (workflow di processo) e gruppi di supporto ad hoc; ove applicabile, Sogei si riserva di richiedere l'implementazione di configurazioni e/o parametrizzazioni delle funzionalità OOTB;
- in base ai processi e alle procedure in uso, deve essere consentito al personale tecnico Sogei l'accesso a tutte le informazioni contenute nel CDMB e/o alle basi di conoscenza in uso, secondo una profilazione delle utenze concordata con Sogei; se richiesto da Sogei, la visualizzazione dei CI deve essere consentita anche ai Requester;
- per tutti i casi in cui sia applicabile, la disponibilità di cataloghi di servizi a cui fare riferimento nella sottomissione dei ticket (tripleste operative, servizi cloud, template, ecc...) ed eventuale automazione di flussi e/o script automatici (es. deploy automatici, test automatici, ecc...) nonché di basi dati di conoscenza utili alla risoluzione di disservizi e malfunzionamenti, in linea con processi e procedure in uso;
- il censimento dei CI (componenti ICT e accessorie, modelli di servizio, ecc.) in termini di consistenza, prodotti installati e di attributi – compresi dati non ottenibili da scansioni e/o automatismi - nonché censimento dei contratti hw e sw secondo le indicazioni Sogei;
- l'integrazione con la Piattaforma per il monitoraggio e controllo dei sistemi e dei servizi per l'apertura e successiva gestione di ticket a fronte di eventi provenienti dagli stessi;
- la disponibilità per il personale appartenente alle strutture tecniche (Sogei e o terzi individuate da Sogei) di configurazione delle console della piattaforma di trouble ticketing, di effettuare ricerche e di produrre reportistica e/o cruscottistica di base;

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di system management per il Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2260

Allegato 3 - Capitolo Tecnico

27 di 51



- la disponibilità al personale appartenente alle strutture tecniche (Sogei e o terzi individuate da Sogei) di accedere a strumenti di BI della piattaforma ovvero integrati con il CMDB per la produzione di reportistica predefinita nonché di richiedere reportistica ad hoc.

Ad inizio fornitura Sogei darà i requisiti di dettaglio che il Fornitore dovrà utilizzare per configurare, parametrizzare e, ove applicabile, personalizzare la piattaforma. Inoltre, Sogei darà l'elenco delle utenze da abilitare ed i relativi privilegi applicativi, definirà eventuali flussi e/o meccanismi di routing automatico nonché fornirà l'indicazione della documentazione che il Fornitore dovrà produrre per verificare che la piattaforma effettui il calcolo dei tempi di lavorazione dei ticket in linea con le prescrizioni contrattuali. Inoltre, Sogei indicherà il personale che svolgerà un ruolo di "supervisione" delle lavorazioni dei ticket.

Sogei si riserva, ad inizio fornitura nonché per l'intera durata della stessa, di richiedere ulteriori funzionalità e/o di richiedere modifiche ai flussi esistenti, ai privilegi applicativi attribuiti agli utenti, di ampliare il perimetro del processo di Service Asset e Configuration management, chiedendo al Fornitore di censire nelle basi dati di configurazione anche CI non oggetto dei servizi, senza alcuna eccezione e/o limitazione da parte del Fornitore stesso e senza alcun onere aggiuntivo per Sogei e/o per l'Amministrazione.

8.1.2.2 PIATTAFORMA DI MONITORAGGIO DEI SISTEMI E DEI SERVIZI

È richiesto che il Fornitore renda disponibile la propria Piattaforma di monitoraggio dei sistemi e dei servizi per l'intera durata contrattuale a partire dalla data di inizio attività, senza alcun onere aggiuntivo per Sogei e/o per l'Amministrazione.

La piattaforma di monitoraggio dovrà consentire di tenere sotto controllo lo stato operativo dei sistemi, delle relative componenti infrastrutturali e degli apparati di rete, rilevando automaticamente informazioni quali a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, le seguenti:

- Stato dei diversi sistemi, sottosistemi, servizi ed apparati;
- Parametri critici per la funzionalità dei diversi sistemi, sottosistemi, servizi ed apparati, definendo dei valori di soglia che denuncino la prossimità di situazioni critiche. Ad esempio, per i server tali parametri potranno riguardare:
 - Allocazioni di spazio disco
 - Utilizzo della memoria,
 - Utilizzo della CPU,
 - Utilizzo delle interfacce di rete.
 - Stato dei processi applicativi che siano di particolare rilevanza per la funzionalità dei servizi erogati.

Inoltre, nell'ambito della Piattaforma di monitoraggio dei sistemi e dei servizi, il Fornitore deve rendere disponibile il monitoraggio end-to-end dei servizi applicativi erogati agli utenti finali, in modo da poterne facilmente verificare lo stato operativo e prestazionale.

Correlando tutte le informazioni provenienti dai vari sistemi che costituiscono gli ambienti affidati con quelle relative alle transazioni applicative, la soluzione dovrà dare evidenza dello stato operativo dei servizi applicativi erogati ed essere così di supporto alla rapida risoluzione dei problemi. In particolare, dovrà consentire di identificare automaticamente le componenti da controllare lungo la catena applicativa in caso di errore.

Oltre a monitorare la disponibilità dei servizi applicativi e ad essere di supporto nella risoluzione dei problemi, la soluzione dovrà consentire di verificare e controllare le performance dei servizi erogati per verificarne

- l'aderenza ai livelli di servizio attesi.
- Utilizzo delle interfacce di rete.



- Stato dei processi applicativi che siano di particolare rilevanza per la funzionalità dei servizi erogati.

Il sistema si deve integrare con:

- la Piattaforma di IT Service Management per l'apertura/chiusura automatica dei ticket di incident
- CMDB per l'arricchimento degli eventi di monitoraggio (impatti sul servizio)
- eventuali console di monitoraggio presenti presso i gruppi applicativi
- le console di amministrazione dei prodotti mw
- Strumenti di monitoraggio applicativo in uso presso l'Amministrazione

8.1.2.3 STRUMENTI PER LA RILEVAZIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ

È richiesto che il Fornitore effettui il calcolo degli Indicatori di qualità previsti nell'Appendice 3 attraverso adeguati strumenti resi disponibili dal Fornitore stesso e, ove non possibile, attraverso rilevazioni manuali dei parametri da misurare e ne renda disponibile il risultato nella Rendicontazione Indicatori di Qualità.

Tali strumenti devono essere resi disponibili senza alcun onere aggiuntivo per Sogei e/o per l'Amministrazione. Tutti i dati rilevati sono archiviati a cura del Fornitore che ne garantisce l'accessibilità a Sogei per l'intera durata contrattuale, secondo le modalità definite nel corso dell'Affiancamento iniziale.

Inoltre, il Fornitore si impegna a fornire a Sogei la base dati di dettaglio, contenente tutti i dati rilevati, utilizzata per la valorizzazione degli Indicatori di qualità. La disponibilità di tale strumentazione è da ritenersi ricompresa nel corrispettivo massimo complessivo per la fornitura.

8.2 Modalità di esecuzione dei servizi e delle attività

Al fine di descrivere le modalità di esecuzione della fornitura, di seguito viene fornita la matrice di corrispondenza tra i servizi e le modalità di esecuzione.

Servizio	Modalità di esecuzione
Conduzione dell'infrastruttura ICT <ul style="list-style-type: none">– Servizi base– Servizi accessori	Continuativa a canone
Monitoraggio notturno e festivo	Continuativa a canone
Supporto operativo	Continuativa a consumo
Office Support	Continuativa a consumo
Gestione del sito secondario	Continuativa a consumo
Supporto al system test	Continuativa a consumo
	Progettuale a corpo
Supporto specialistico su tecnologie, sistemi, reti e sicurezza	Continuativa a consumo
	Progettuale a corpo
Supporto agli studi architetture e ai progetti tecnologici	Continuativa a consumo
	Progettuale a corpo
Supporto ai progetti applicativi	Continuativa a consumo
	Progettuale a corpo
Supporto per la definizione/revisione dei processi	Progettuale a corpo
Intervento fuori orario <ul style="list-style-type: none">– Servizi base– Servizi accessori	Consumo



Tabella 1: Modalità di esecuzione

8.2.1 Intera fornitura

Si sottolinea che, a prescindere dall'organizzazione adottata dal Fornitore per l'erogazione dei diversi servizi, è richiesto un alto grado di sinergia delle risorse tra le diverse attività previste, al fine di garantire un adeguato grado di omogeneità nelle varie soluzioni adottate e uniformità di comportamento nei confronti degli utenti.

L'erogazione dei servizi deve comunque prevedere un alto grado di responsabilizzazione delle risorse del Fornitore, attitudine a lavorare per obiettivi, capacità di operare in team e rispetto delle scadenze pianificate.

8.2.2 Modalità continuativa a canone

I servizi in Modalità continuativa a canone sono erogati senza soluzione di continuità a partire dalla Data di inizio attività indicata da Sogei, ovvero dalla Data di attivazione del servizio ove le stesse non coincidano, fino al termine della fornitura o altra data indicata da Sogei stessa (Data di cessazione del servizio).

L'attivazione è effettuata da Sogei attraverso una Scheda di attivazione, ovvero analoga comunicazione, verso il Fornitore.

Parte delle attività sono pianificabili già ad inizio della fornitura, mentre altre sono pianificate in funzione delle esigenze, fermo restando che la definitiva tempificazione delle attività può essere determinata solamente in corso d'opera o subire variazioni in funzione di esigenze non note alla data.

Si precisa che nell'ambito dei servizi da erogare possono essere individuati specifici task, quali, ad esempio, quelli attivati nell'ambito dei servizi di Conduzione dell'Infrastruttura ICT che per le caratteristiche intrinseche, possono essere assimilati ad interventi progettuali (pur essendo compresi e remunerati nel canone del servizio), che richiedono una pianificazione di dettaglio (Piano di lavoro del change) da sottoporre all'approvazione di Sogei e che, a tutti gli effetti, dovranno essere condotti seguendo quanto previsto dalla modalità progettuale.

Nel definirne la pianificazione di dettaglio, il Fornitore deve tenere conto esclusivamente del tempo tecnico necessario per l'esecuzione delle attività. Pertanto, nell'eventualità in cui i vincoli temporali indicati da Sogei non possano essere rispettati, il Fornitore deve fornire le relative motivazioni tecniche.

È richiesto che il Fornitore tracci la pianificazione sulla Piattaforma di IT Service Management, fatta salva la possibilità per Sogei di richiedere la produzione di un Piano di lavoro attraverso strumenti di informatica individuale.

8.2.2.1 ORGANIZZAZIONE DEI TEAM

I servizi di conduzione dell'infrastruttura ICT sono erogati:

- dal Centro Servizi del Fornitore.
- presso le sedi di Sogei e/o dell'Amministrazione.

Sono sempre erogate dal Centro Servizi del Fornitore le seguenti attività:

- Presidio delle console di monitoraggio H24
- interventi risolvibili al I livello per il ripristino dell'operatività e dei servizi, in base a quanto concordato con Sogei
- attivazione delle procedure di escalation e supporto al servizio di reperibilità, sulla base delle procedure concordate con Sogei.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di system management per il Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2260

Allegato 3 - Capitolato Tecnico

30 di 51



Per le attività per le quali Sogei richiede la presenza on site presso le sedi di Sogei e/o dell'Amministrazione, il Fornitore deve garantire l'esecuzione dei servizi stessi attraverso più team dedicati e residenti nelle sedi indicate da Sogei. Si veda a tale proposito quanto indicato nel par. 8.3 "Luogo di lavoro".

Inoltre, nell'ambito di ogni team on site in funzione delle tecnologie ivi presenti, il Fornitore deve prevedere più gruppi con competenze specifiche e in particolare, al minimo:

- **un gruppo** che disponga di tutte le competenze per l'erogazione dei servizi di Conduzione dell'Infrastruttura ICT nell'ambito del "CED tradizionale";
- **un gruppo** che disponga di tutte le competenze per l'erogazione dei servizi di Conduzione dell'infrastruttura ICT nell'ambito delle soluzioni Cloud/DR; in tale gruppo il Fornitore deve garantire la presenza di specifiche figure professionali nelle seguenti percentuali minime (da arrotondare all'unità inferiore nell'eventualità in cui la percentuale espressa non sia rapportabile ad un numero intero di FTE) e comunque in misura non inferiore a 1 FTE:
 - 50% della figura di Sistemista senior - Cloud Engineer.

8.2.2.2 I PROCESSI GESTIONALI

Sono stati definiti e attuati processi gestionali e relative procedure operative, basati sulle best practice ITIL v3, che individuano ruoli e responsabilità nell'ambito dei team Sogei e Fornitore nonché, per alcuni di essi, dell'Amministrazione:

- Event Management
- Incident Management
- Release & Deployment Management
- Service Asset & Configuration Management
- Problem Management
- Change Management
- Knowledge Management.

Inoltre, sono state definite procedure di Continuous Integration e Continuous Delivery specifiche per l'ambito Cloud.

La documentazione di dettaglio contenente, peraltro, le matrici RACI che definiscono le attività di competenza dei diversi ruoli identificati nell'ambito dei processi stessi è consegnata nella fase di affiancamento iniziale.

Sogei si riserva di variare tali processi/procedure ovvero di introdurre di ulteriori per l'intera durata contrattuale, dandone preavviso al Fornitore. In tale evenienza, il Fornitore è tenuto all'erogazione dei servizi in conformità ai processi, alle procedure ed alle responsabilità in essi definite, senza alcun onere aggiuntivo per Sogei e/o per l'Amministrazione, salvo diversa indicazione di Sogei stessa.

L'esecuzione delle attività operative ad essi riferite deve essere supportata dagli Strumenti resi disponibili dal fornitore, senza alcuna eccezione e senza alcun onere aggiuntivo per Sogei/Amministrazione, salvo diversa indicazione di Sogei. Inoltre, Sogei si riserva di introdurre ulteriori processi gestionali/operativi oltre a quelli specificati e che potrebbero comportare ulteriori attività di implementazione degli Strumenti resi disponibili dal fornitore nonché l'introduzione di nuove procedure e/o l'adeguamento di quelle esistenti.

Nel seguito, si ritiene utile sottolineare il valore aggiunto atteso dall'operatività del Fornitore nell'ambito di alcuni tra i processi più significativi per i servizi erogati. Si precisa che, ove non siano elencate attività specifiche per ulteriori processi, il Fornitore deve comunque supportare Sogei e/o l'Amministrazione effettuando tutte le attività di competenza, sulla base di quanto concordato in fase di affiancamento iniziale nonché per l'intera durata contrattuale.

8.2.2.2.1 GESTIONE DELLE RICHIESTE E DELLE SEGNALAZIONI

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di system management per il Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2260

Allegato 3 - Capitolato Tecnico

31 di 51



In coerenza con i processi in uso, è richiesto che il Fornitore utilizzi gli Strumenti a supporto dell'operatività per tracciare le attività a carattere operativo nonché le richieste di informazioni e di segnalazione di disservizio. Inoltre, deve gestire le richieste e/o le segnalazioni anche nei casi in cui il fornitore terzo non acceda a tali strumenti. Il Fornitore nell'alimentare gli strumenti di tracciatura deve seguire politiche e procedure e prassi indicate da Sogei, in fase di affiancamento iniziale nonché per l'intera durata contrattuale.

8.2.2.2.2 ATTIVITÀ RIFERITE AI PROCESSI DI INCIDENT MANAGEMENT E DI PROBLEM MANAGEMENT

Al fine di garantire la corretta fruizione dei servizi da parte dell'utenza di riferimento, il Fornitore è responsabile della gestione di tutti i casi in cui sia rilevabile un'interruzione o un degrado nella fruizione del servizio. Tale responsabilità è indipendente dalla causa dell'interruzione/degrado.

Il Fornitore è tenuto ad effettuare tutte le attività necessarie al ripristino del servizio all'utenza di riferimento entro i tempi massimi prefissati.

Pertanto, è richiesto che il Fornitore effettui:

- l'identificazione del malfunzionamento, la sua documentazione, la gestione delle comunicazioni e dell'escalation e la sua risoluzione;
- l'analisi del verificarsi di problemi ripetitivi. Il Fornitore è tenuto ad effettuare tale analisi almeno su base mensile - ovvero nel diverso tempo indicato da Sogei - individuando il ripetersi di interventi di malfunzionamento e/o degrado dei servizi e/o della Componente ICT e Ausiliaria e gestendo questa ricorsività attraverso il processo di Problem Management e degli strumenti a supporto dello stesso.

Sogei, in merito alla ricorsività di malfunzionamento e/o degrado dei servizi e/o della Componente ICT e Ausiliaria, si riserva di fissare il numero massimo di ticket di incident oltre il quale il Fornitore è tenuto comunque ad attivare il processo di Problem Management.

8.2.2.2.3 ATTIVITÀ RIFERITE AI PROCESSI DI CHANGE MANAGEMENT E RELEASE & DEPLOYMENT MANAGEMENT

Il Fornitore è responsabile della pianificazione, dell'attuazione, del tracciamento e della verifica di tutti i cambiamenti dell'hardware, del firmware, del software di base, dei prodotti programma/middleware e del software sviluppato ad hoc, coerentemente con i processi di Change Management e Release & Deployment Management e delle responsabilità in essi definite.

8.2.2.2.4 ATTIVITÀ RIFERITE AL PROCESSO DI SERVICE ASSET & CONFIGURATION MANAGEMENT

Il Fornitore deve garantire il costante, accurato e continuo allineamento delle basi dati di gestione della configurazione (CMDB, CMS, ecc.); nel caso in cui tali aggiornamenti non possano essere eseguiti automaticamente, il Fornitore deve procedere con l'aggiornamento manuale.

Il Fornitore è tenuto ad effettuare gli aggiornamenti delle basi dati di configurazione per tutte le Componenti ICT e Ausiliarie, indipendentemente dalla responsabilità gestionale assegnata, in base alle procedure e agli standard concordati con la Sogei, salvo diversa indicazione di Sogei stessa.

Inoltre, il Fornitore deve procedere alla modellizzazione dei servizi, secondo le indicazioni di Sogei. Si precisa che le attività di modellizzazione dei servizi attualmente non sono supportate da strumentazione automatica.

Inoltre, si sottolinea che le informazioni contenute nelle basi informative devono essere utilizzate ai fini della produzione del **Consuntivo attività**, funzionale alla fatturazione periodica.

Il CMS e le altre basi dati utilizzate quali sistemi di Service Asset & Configuration Management sono soggette a verifica e/o audit da parte di Sogei nel corso dell'intera durata contrattuale. Tali verifiche possono essere anche effettuate a campione.



8.2.2.2.5 ATTIVITÀ RIFERITE AL PROCESSO DI CAPACITY MANAGEMENT

Il Fornitore è responsabile dell'esecuzione delle attività operative a supporto del processo di Capacity Management. Pertanto, è responsabile della raccolta dei dati, dell'analisi periodica dello stato di salute dell'Infrastruttura ICT affidata in gestione, dell'analisi dei trend di carico e della produzione di reportistica (es. Documentazione a supporto del Capacity Management).

Sogei si riserva di richiedere la produzione di ulteriore reportistica il cui contenuto, formato e periodicità sono di volta in volta concordati, ai fini della predisposizione del Capacity Plan.

Il Fornitore, nell'erogazione del servizio, può utilizzare strumenti e/o prodotti specifici resi disponibili dall'Amministrazione (es. Strumenti centralizzati per la gestione delle infrastrutture).

8.2.2.2.6 ATTIVITÀ RIFERITE AL PROCESSO DI KNOWLEDGE MANAGEMENT

E' responsabilità del Fornitore la gestione, manutenzione ed aggiornamento della documentazione contenente le informazioni utili per l'erogazione dei servizi di propria competenza, procedendo inoltre al popolamento della KB sulla base delle procedure concordate con la Sogei, per l'intera durata contrattuale.

Inoltre, se richiesto da Sogei, è responsabilità del Fornitore effettuare attività di verifica e validazione degli output prodotti da gruppi terzi a supporto delle attività del Fornitore stesso prima dell'inserimento nella Knowledge Base. Il Fornitore, peraltro, in relazione a detti output, è tenuto a segnalare a Sogei l'eventuale obsolescenza di procedure, manualistica, soluzioni note, ecc.. nonché l'eventuale inefficacia delle stesse. Se richiesto da Sogei, il Fornitore è tenuto ad effettuare in proprio eventuali modifiche/aggiornamenti di detti output anche attraverso l'interazione con gruppi terzi (es. fornitori applicativi, fornitori hw e sw, ecc.).

Sogei si riserva di sottoporre a verifica ed accettazione tali output nonché il contenuto della KB.

8.2.2.2.7 ATTIVITÀ RIFERITE AL PROCESSO DI IT SERVICE CONTINUITY MANAGEMENT

Il modello per la continuità operativa adottato dal DAG si declina nei seguenti:

- Piano di continuità operativa (PCO)
- Piano di DR e procedure operative
- Piano dei test di DR (strategie generali e modalità organizzative, piano dei test).

Si precisa che il Fornitore potrebbe essere coinvolto nella gestione degli aggiornamenti dei documenti per le parti di propria competenza ed è responsabile di assicurare l'aggiornamento del Piano di DR, delle Procedure di DR e del Piano dei test di DR, a fronte di interventi di conduzione delle infrastrutture che determinino una variazione di parti o della totalità di detti documenti.

In tale evenienza, è responsabilità del Fornitore, a fronte di proprie attività, segnalare l'esigenza di aggiornamento dei citati documenti e rendere disponibili le versioni aggiornate degli stessi, secondo modalità e procedure condivise con Sogei nell'affiancamento iniziale nonché per l'intera durata contrattuale.

Periodicamente (almeno una volta l'anno) o su base evento sono eseguiti i test finalizzati a verificare la validità del Piano di Continuità Operativa e del Piano di DR, la correttezza delle procedure di DR e del Piano dei test di DR, identificando le eventuali azioni correttive e le esigenze di aggiornamento dei documenti interessati da anomalie, a tutela degli obiettivi di ripristino dei servizi e recupero dei dati definiti nella BIA dei servizi DAG.

8.2.2.2.8 ATTIVITÀ RIFERITE AL MIGLIORAMENTO CONTINUO

Per ciascun processo gestionale, Sogei si riserva di effettuare con il Fornitore sessioni periodiche volte a verificarne il rispetto da parte dei team operativi nonché a individuarne eventuali ambiti di ottimizzazione e/o miglioramento. Il Fornitore è responsabile della produzione di documentazione e/o reportistica a supporto di tali sessioni, il cui contenuto, formato e periodicità è concordato ad inizio fornitura ed eventualmente rivisto, su richiesta di Sogei, nel corso della durata dei servizi. Inoltre, Sogei si riserva di coinvolgere anche fornitori terzi nonché l'Amministrazione.

Da ultimo, Sogei si riserva la facoltà di richiedere la produzione di tale documentazione anche a fornitori terzi; pertanto, il Fornitore è tenuto, per quanto di competenza, a collaborare con i soggetti indicati da Sogei stessa, fornendo tutti gli



elementi necessari alla sua predisposizione.

Tali sessioni possono essere promosse su iniziativa del Fornitore – in base alle proprie evidenze - e possono riguardare aspetti operativi specifici di ciascun processo ovvero aspetti operativi che riguardano più processi, in base alle modalità concordate con Sogei stessa.

Il Fornitore, in ogni caso, è tenuto a supportare le iniziative di miglioramento promosse da Sogei, senza alcuna eccezione per l'intera durata contrattuale.

8.2.3 Modalità continuativa a consumo

I servizi in Modalità continuativa a consumo sono erogati senza soluzione di continuità a partire dalla Data di inizio attività indicata da Sogei, ovvero dalla Data di attivazione del servizio ove le stesse non coincidano, fino al termine della fornitura o altra data indicata da Sogei stessa (Data di cessazione del servizio).

L'attivazione è effettuata da Sogei attraverso una Scheda di attivazione, ovvero analoga comunicazione, verso il Fornitore, nella quale sono indicati i profili professionali da impiegare nell'erogazione dei servizi.

Ferma restando la regolamentazione contrattuale a tempo e spesa, le attività pianificabili sono stimate dal Fornitore a preventivo sia in termini di impegno sia di date di completamento, e le eventuali variazioni sono comunicate e concordate con la Sogei, ponendo la massima attenzione alla garanzia dei tempi ed alla qualità dei prodotti. Pertanto, può essere richiesta la predisposizione di un Piano di Lavoro da sottoporre all'approvazione di la Sogei.

Per le attività così pianificate, la responsabilità di esecuzione è del Fornitore.

8.2.4 Modalità progettuale

Le attività da eseguire in Modalità progettuale sono scomposte in interventi (o anche obiettivi), di responsabilità del Fornitore, cui è attribuita una dimensione e un tempo di esecuzione, suddivisi in una o più fasi, delimitate da milestone, in funzione del ciclo di realizzazione.

L'attivazione è effettuata da Sogei attraverso una Scheda di attivazione, ovvero analoga comunicazione, verso il Fornitore.

Una volta attivato, l'intervento è stimato dal Fornitore, attraverso la produzione del Piano di Lavoro, sia in termini di impegno sia di tempi di realizzazione.

Si precisa che in nessun caso in tale stima può essere conteggiato l'effort legato ad attività già remunerate a canone o a consumo.

In funzione delle caratteristiche dell'intervento, sono concordati le fasi ed i prodotti delle attività, i criteri di fine fase nonché eventuali Indicatori di qualità specifici, ulteriori rispetto a quelli definiti contrattualmente. Tali informazioni sono tracciate nel Piano di Lavoro nel quale devono essere indicati i prodotti soggetti a collaudo/verifica e/o accettazione.

Il Piano di Lavoro nonché l'eventuale Piano della Qualità di progetto sono sottoposti all'approvazione di Sogei.

Sulla base di quanto definito nel Piano di Lavoro presentato, la Sogei procederà all'approvazione dell'intervento.

Qualora la natura dell'intervento lo preveda, si richiede che il Fornitore provveda all'alimentazione degli Strumenti a supporto dell'operatività, di cui al par. 8.1.

L'obiettivo si conclude con l'accettazione, all'esito positivo della verifica di conformità.

Nel seguito sono riportati i cicli di realizzazione prevalentemente adottati, indicando gli eventi (milestone) che marcano l'inizio e la conclusione delle varie fasi.



Attore	Milestone	Fasi	Documento
Sogei	Attivazione		Scheda di attivazione
Fornitore		Definizione	Piano di lavoro Piano della Qualità di progetto (eventuale) Prodotti oggetto di consegna (eventuale)
Fornitore	Consegna		
Sogei	Autorizzazione		Approvazione del Piano di lavoro Approvazione prodotti (eventuale)
Fornitore	Analisi		Prodotti oggetto di consegna in accordo a quanto previsto nel Piano di lavoro Rapporto Indicatori di qualità di obiettivo
Fornitore	Consegna		
Sogei	Approvazione		Prodotti oggetto di approvazione in accordo a quanto previsto nel Piano di lavoro
Fornitore		Disegno/progettazione	Prodotti oggetto di consegna in accordo a quanto previsto nel Piano di lavoro
Fornitore	Consegna		
Fornitore		Realizzazione	Prodotti oggetto di consegna in accordo a quanto previsto nel Piano di lavoro Rapporto Indicatori di qualità di obiettivo
Fornitore	Consegna		
Sogei/Amministrazione		Collaudo/verifica	Prodotti oggetto di collaudo/verifica in accordo a quanto previsto nel Piano di lavoro Rapporto Indicatori di qualità di obiettivo
Sogei	Accettazione		

Tabella 2: Ciclo completo

Attore	Milestone	Fasi	Documento
Sogei	Attivazione		Scheda di attivazione
Fornitore		Definizione	Piano di lavoro Piano della Qualità di progetto (eventuale) Prodotti oggetto di consegna (eventuale)
Fornitore	Consegna		
Sogei	Autorizzazione		Approvazione del Piano di lavoro Approvazione prodotti (eventuale)
Fornitore		Realizzazione	Prodotti oggetto di consegna in accordo a quanto previsto nel Piano di lavoro Rapporto Indicatori di qualità di obiettivo
Fornitore	Consegna		
Sogei/Amministrazione		Collaudo/verifica	Prodotti oggetto di collaudo/verifica in accordo a quanto previsto nel Piano di lavoro Rapporto Indicatori di qualità di obiettivo
Sogei	Accettazione		

Tabella 3: Ciclo standard

Ciclo a fase unica

E' costituito da un'unica fase, di responsabilità del Fornitore, che si conclude con l'accettazione da parte di Sogei dei prodotti realizzati e/o della documentazione redatta.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di system management per il Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2260

Allegato 3 - Capitolato Tecnico



8.3 Luogo di lavoro

Nel seguito si riportano le sedi previste per l'erogazione dei servizi, distinguendo tra servizi continuativi a canone, servizi continuativi a consumo e servizi progettuali a corpo.

Si precisa che Sogei, in fase di affiancamento iniziale nonché per l'intera durata dei servizi stessi, si riserva di indicare ulteriori sedi ove il Fornitore è tenuto ad erogare i servizi nonché di individuare ulteriori modalità rispetto a quanto di seguito riportato, senza alcuna eccezione e senza oneri aggiuntivi per Sogei e/o l'Amministrazione.

In ogni caso, il Fornitore è tenuto al rispetto delle politiche di sicurezza definite da Sogei e/o dall'Amministrazione per l'intera durata contrattuale. Tali politiche di sicurezza saranno fornite in fase di presa in carico dei servizi, fatti salvi eventuali aggiornamenti nel corso della durata contrattuale.

Si precisa che potrebbero essere attivati meccanismi automatici di isolamento delle postazioni di lavoro utilizzate dal Fornitore non conformi alle politiche definite da Sogei/Amministrazione (es. soluzioni di Network Access Control).

Servizi a canone

I servizi dovranno essere erogati:

- dal Centro Servizi del Fornitore
- presso le sedi romane di Sogei e/o dell'Amministrazione
- presso le sedi non romane dell'Amministrazione.

Si riporta di seguito lo schema delle sedi di erogazione e la distribuzione dei team di presidio (team on site). Si precisa che, laddove alcuni servizi prevedano presidio nella medesima sede, ma siano rivolti a diversi ambiti di erogazione ovvero a diverse tipologie di utenti e/o a determinate aree organizzative dell'Amministrazione, il fornitore debba organizzare team separati e distinti, salvo diversa indicazione di Sogei.

Servizio	Team on site
Conduzione dell'infrastruttura ICT: <ul style="list-style-type: none">• servizi base• servizi accessori	CED DAG CED RGS Via xx settembre

Il servizio di conduzione dell'infrastruttura ICT relativamente ai servizi cloud è erogato dal team on site presso il CED DAG. Il servizio di conduzione delle reti periferiche e degli apparati di accesso è erogato dal team di via xx settembre. Il team on site presso il CED RGS eroga il servizio di Conduzione dell'infrastruttura ICT per le componenti networking CED e utente.

Servizi a consumo

In merito ai servizi da erogare presso le sedi romane di Sogei e/o dell'Amministrazione, si riporta di seguito lo schema delle sedi di lavoro e la distribuzione dei team di presidio previsti per le attività svolte in modalità continuativa. Si precisa che, laddove alcuni servizi prevedano presidio nella medesima sede, ma siano rivolti a diversi contesti di erogazione ovvero a diverse tipologie di utenti e/o a determinate aree organizzative dell'Amministrazione, il fornitore debba organizzare team separati e distinti.

Servizio	Sede di erogazione
Supporto operativo	Via Carucci
Office Support	Piazza Dalmazia
Gestione del sito secondario	Piazza Dalmazia
Supporto al system test	Via Soldati Via Carucci
Supporto specialistico su tecnologie, sistemi, reti e sicurezza	Via Carucci Piazza Dalmazia
Supporto agli studi architetture e ai progetti tecnologici	Via Carucci

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di system management per il Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2260

Allegato 3 - Capitolato Tecnico

36 di 51



Servizio	Sede di erogazione
	Piazza Dalmazia
Supporto ai progetti applicativi	Piazza Dalmazia
Supporto per la definizione/revisione dei processi	Via Carucci Via Soldati Piazza Dalmazia

Per i servizi erogati in modalità progettuale, le attività sono svolte prevalentemente presso le sedi Sogei e/o dell'Amministrazione, fermo restando che parte delle attività possono essere effettuate presso la sede del Fornitore, sulla base di quanto concordato con Sogei

In relazione ai servizi da erogare presso le sedi dell'Amministrazione, salvo diversa indicazione di Sogei, l'Amministrazione rende disponibili al Fornitore dei posti di lavoro attrezzati, ossia dotati della normale attrezzatura di ufficio nonché degli apparati hw e dei prodotti sw (software di base e antivirus) utili per l'erogazione dei servizi.

In relazione ai servizi da erogare in via continuativa presso la sede di via Carucci, salvo diversa indicazione di Sogei, sono resi disponibili posti di lavoro non attrezzati, ossia dotati della normale attrezzatura di ufficio e cablati per il collegamento agli elaboratori, in modalità di tipo Ethernet. Salvo diversa indicazione di Sogei, il Fornitore è tenuto ad attrezzare a proprie spese tali posti di lavoro del necessario corredo di strumenti hardware, software (software di base, antivirus e tool, ecc..) e materiale di consumo. Non è permesso al Fornitore utilizzare contemporaneamente le stazioni di lavoro per il collegamento alla rete dell'Amministrazione e remotamente via modem o con altri sistemi ad altre reti.

Per il personale impiegato in via non continuativa presso le sedi dell'Amministrazione e/o Sogei potrebbero essere resi disponibili posti di lavoro non attrezzati nonché utenze temporanee per la connessione alla rete wifi ospiti. Si precisa che in nessun caso è permessa la connessione di dispositivi di informatica personale alla rete dell'Amministrazione.

8.4 Orario di servizio

Nel seguito si riportano gli orari di servizio previsti, distinguendo tra servizi continuativi a canone (servizi base e servizi accessori), servizi continuativi a consumo e servizi progettuali a corpo.

Il servizio "Intervento fuori orario" è attivato da Sogei con il seguente preavviso minimo:

- nella stessa giornata lavorativa: 1 ora
- disponibilità dei servizi il sabato, la domenica e/o nei giorni festivi: 4 ore.

La richiesta, se pervenuta nel periodo di preavviso prestabilito, non è soggetta all'accettazione da parte del 'Fornitore. La procedura di dettaglio concordata è tracciata nel Piano della Qualità Generale.

Gli interventi on site presso le sedi romane sono effettuati indicativamente dal lunedì al venerdì, nei giorni feriali, nella fascia oraria 9.00 – 18.00; presso la sede di Piazza Dalmazia l'accesso è consentito fino alle ore 20:00.

L'accesso alle sedi Sogei e Amministrazione è regolato da specifiche procedure che il Fornitore è tenuto a seguire.

In relazione a tutte le tipologie di servizi, si precisa che per festività devono intendersi le festività a carattere nazionale, ciò anche in considerazione della diffusione su tutto il territorio degli utenti finali dei servizi oggetto della fornitura.

8.4.1 Servizi continuativi a canone

Per i servizi erogati in modalità continuativa a canone l'orario di servizio è riportato nel seguito. I servizi in H24 per i servizi Accessori si intendono compresi nei corrispettivi unitari dei servizi.

Servizio	Orario
Conduzione dell'infrastruttura ICT:	Team on site:

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di system management per il Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2260

Allegato 3 - Capitolato Tecnico

37 di 51



Servizio	Orario
<ul style="list-style-type: none">servizi baseservizi accessori	Lun-ven 08:00-20:00 Centro Servizi: H24

Tabella 4: Servizi continuativi a canone - Orario di servizio standard

8.4.2 Servizi continuativi a consumo

Per i servizi di Supporto specialistico è prevista in generale una copertura oraria standard, nei giorni feriali da lunedì a venerdì, in una fascia oraria compresa tra le 9 e le 12 ore giornaliere in funzione di quanto indicato da Sogei in sede di attivazione del servizio.

I servizi sono erogati da gruppi di lavoro composti da risorse dedicate; la copertura dell'orario di servizio è garantita attraverso una distribuzione delle risorse concordata con Sogei.

Sulla base delle informazioni note alla data, i servizi sono svolti prevalentemente secondo gli orari riportati nella seguente tabella, fatte salve eventuali eccezioni concordate in anticipo con il Fornitore per permettere lo svolgimento degli stessi anche in giorni/fasce orarie differenti. Infatti, Sogei si riserva di variare l'orario di servizio standard, dandone preavviso al Fornitore.

Servizio	Orario
Supporto operativo	Lun-ven 08:00-20:00
Gestione del sito secondario	Lun-ven 08:00-20:00
Supporto al system test	Lun-ven 08:00-18:00
Supporto specialistico su tecnologie, sistemi, reti e sicurezza	Lun-ven 08:00-20:00
Supporto agli studi architetturali e ai progetti tecnologici	Lun-ven 08:00-18:00
Supporto ai progetti applicativi	Lun-ven 08:00-18:00
Supporto per la definizione/revisione dei processi	Lun-ven 08:00-18:00

Tabella 5: Servizi continuativi a consumo - Orario di servizio standard

8.4.3 Servizi progettuali a corpo

I servizi in modalità progettuale a corpo, laddove erogati presso le sedi Sogei/Amministrazione, sono comunemente svolti nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, tra le 8.00 e le 18.00, fatte salve eventuali eccezioni concordate in anticipo con il Fornitore per permettere lo svolgimento delle stesse anche in giorni/fasce orarie differenti.

8.5 Attività di inizio e fine fornitura

8.5.1 Affiancamento iniziale

A partire dalla data di stipula, il Fornitore può richiedere il supporto di Sogei e/o dell'Amministrazione ovvero di terzi designati (es. il Fornitore uscente), al fine di acquisire le conoscenze utili al corretto svolgimento dei servizi richiesti, al completamento di eventuali attività in corso, alla pianificazione di dettaglio e alla preparazione del **Periodo di Start up** o per collaborare alla soluzione di eventuali problemi di particolare rilevanza, per un periodo massimo pari a 60 giorni solari **fino alla Data di inizio attività**.

L'attività può consistere, ad esempio, in riunioni di lavoro, affiancamento nel completamento di eventuali attività in corso, affiancamento nell'operatività quotidiana condotta dal Fornitore uscente nonché esame della documentazione esistente (es. elenco degli asset informatici, basi dati informative, processi e procedure operative, documentazione di progetto, ecc..).



Qualora la documentazione disponibile risultasse non aggiornata e/o incompleta, tutto ciò deve risultare in modo dettagliato in un verbale attestante il completamento del passaggio di consegne. Tale verbale è sottoscritto dai due Fornitori, l'uscente e il subentrante, e consegnato a Sogei.

Durante le attività di training on the job la responsabilità delle operazioni continua ad essere in capo al Fornitore uscente. Le modalità di fruizione e la relativa pianificazione di tale addestramento sono concordate con Sogei, anche sulla base di eventuali proposte contenute nell'Offerta tecnica dell'AS.

Inoltre, entro il termine del periodo di Affiancamento iniziale, il Fornitore deve rendere operativa la strumentazione indicata al par. 8.1 Strumenti a supporto della fornitura, sulla base di quanto espresso in detto paragrafo, di eventuali proposte contenute nell'Offerta tecnica dell'AS nonché di quanto concordato con Sogei nel corso degli incontri tecnici a ciò deputati.

Entro il termine del periodo di Affiancamento iniziale, il Fornitore deve completare la realizzazione della connessione telematica con il Centro Servizi.

Si precisa che quanto espresso nel presente paragrafo è applicabile anche nel corso della fornitura, nell'eventualità in cui la Data di attivazione del servizio e la Data di inizio attività non coincidano.

Per tutto il periodo di Affiancamento iniziale, il Fornitore non percepisce alcun corrispettivo.

8.5.2 Periodo di start-up

Per Periodo di start up si intende il trimestre solare successivo alla Data di inizio attività.

Entro la fine di tale periodo, salvo diversa indicazione di Sogei, il Fornitore deve:

- completare eventuali attività non concluse dal Fornitore uscente
- completare/aggiornare la documentazione risultata non aggiornata/incompleta all'esito delle attività di Affiancamento iniziale
- predisporre ed attivare le Migliorie

in coerenza con la pianificazione tracciata sul Piano di subentro approvato da Sogei. Pertanto, al Fornitore è fatto obbligo di pianificare le proprie attività tenendo conto di tale vincolo temporale.

Si precisa che quanto espresso nel presente paragrafo è applicabile anche nel corso della fornitura, nell'eventualità in cui la Data di attivazione del servizio e la Data di inizio attività non coincidano.

Le attività da effettuare nel Periodo di start up si intendono remunerate nei corrispettivi unitari dei servizi, non essendo previsto alcun corrispettivo aggiuntivo per il Fornitore.

8.5.2.1 SERVIZI IN MODALITÀ CONTINUATIVA A CANONE

Oltre a quanto già sopra indicato, entro la fine del Periodo di start up, il Fornitore deve:

- a) completare la verifica delle procedure disponibili e segnalare a Sogei le procedure non adeguate e/o obsolete
- b) completare la prima stesura del Manuale dell'operatore da sottoporre all'approvazione di Sogei
- c) completare il popolamento dei dati di Asset e Configuration e delle relazioni tra gli stessi
- d) eliminare eventuali difformità dalle basi dati di Asset & Configuration Management.

Salvo diversa indicazione di Sogei, le attività di cui ai punti a) e b) e c) devono essere completate entro 60 giorni solari dalla Data di inizio attività, ovvero entro 60 giorni solari dalla Data di attivazione del servizio ove le stesse non coincidano.

Specificatamente per il servizio di Conduzione dell'infrastruttura ICT, entro la fine del periodo di Start up, il Fornitore deve completare la produzione della prima versione dei seguenti documenti:



- Piano di manutenzione preventiva della Componente ICT o Ausiliaria di ciascuna Componente ICT o Ausiliaria affidata
- Piano di automazione
- Piano di Vulnerability Assessment
- Piano di verifica dell'affidabilità.

Inoltre, entro tale termine, deve essere completato l'aggiornamento della Documentazione gestionale riferita all'Infrastruttura ICT oggetto dei servizi, ovvero la sua produzione nel caso in cui tale documentazione non sia presente. Si precisa che attualmente il grado di copertura di tale documentazione è pari al 30% dell'Infrastruttura ICT attualmente in essere.

Inoltre, per tutti i casi in cui sia applicabile, il Fornitore deve provvedere alla sospensione/cancellazione di tutte le utenze riconducibili al fornitore uscente, dando evidenza dell'operazione a Sogei secondo le modalità concordate, entro il termine massimo concordato con Sogei stessa. Inoltre, entro tale medesimo termine, il Fornitore deve provvedere alla modifica delle password per tutte le utenze di tipo amministrativo, secondo le politiche in essere ed in base alla normativa vigente

Pertanto, il Fornitore per la predisposizione del Piano di subentro deve tenere conto di tali vincoli temporali.

8.5.3 Trasferimento del know how

Negli ultimi 60 giorni solari di validità del contratto, o nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, il Fornitore deve fornire a personale di Sogei ovvero a terzi designati, il trasferimento del know how sulle attività condotte, al fine di rendere l'eventuale prosecuzione delle attività quanto più efficace possibile. Tale periodo di trasferimento del know how è organizzato secondo le modalità concordate con Sogei, anche sulla base di eventuali proposte contenute nell'Offerta tecnica.

Pertanto, su richiesta di Sogei, il Fornitore si impegna:

- a trasferire il know how necessario, nonché l'eventuale supporto operativo, alla presa in carico e/o all'acquisizione delle Migliorie di cui l'Amministrazione intenda acquisire la proprietà, nell'ultima configurazione implementata, nonché ad effettuare tutte le attività necessarie e a fornire il supporto operativo alla presa in carico di tali strumenti
- a trasferire il know how necessario, nonché l'eventuale supporto operativo, alla presa in carico degli Strumenti resi disponibili dall'Amministrazione, nell'ultima configurazione implementata, nonché ad effettuare tutte le attività necessarie e a fornire il supporto operativo alla presa in carico di tali strumenti
- a facilitare la presa in carico, da parte del soggetto subentrante nell'erogazione dei servizi, anche attraverso la disponibilità a consentire a tale soggetto di eseguire attività operative, nei limiti e nelle modalità indicati da Sogei.

Al termine delle attività contrattuali, la documentazione prodotta/modificata nell'ambito dell'appalto così come la basi dati di conoscenza (Knowledge base) popolata nel corso della fornitura sono consegnate a Sogei, secondo le modalità concordate.

Le attività di trasferimento del know how si intendono comprese nel corrispettivo dei servizi, fatta salva la facoltà, ove Sogei lo reputi necessario, nell'ambito dei servizi da svolgere in modalità continuativa a consumo, di richiedere al Fornitore di integrare i team impegnati nell'erogazione dei servizi, riconoscendo al Fornitore stesso un effort aggiuntivo, fermo restando il corrispettivo massimo complessivo indicato nel contratto.

Si precisa che quanto espresso nel presente paragrafo è applicabile anche nel corso della fornitura, nell'eventualità in cui la Data di cessazione del servizio e la data di cessazione del rapporto contrattuale non coincidano.



8.6 Risorse impegnate nell'erogazione dei servizi

8.6.1 Profili professionali

Il Fornitore garantisce che tutte le risorse professionali impiegate per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, sia in fase di presa in carico sia durante la fornitura stessa, anche in caso di integrazioni e/o sostituzioni, rispondono ai requisiti minimi riportati nell'Appendice 2, fermo restando l'obbligo per il Fornitore stesso ad erogare i servizi richiesti anche a fronte di significative variazioni del contesto tecnologico, adeguando le conoscenze del personale impiegato nell'erogazione dei servizi o inserendo nei gruppi di lavoro risorse con skill adeguato, senza alcun onere aggiuntivo per Sogei e/o per l'Amministrazione.

Per tutte le risorse impegnate nell'erogazione dei servizi in modalità continuativa a consumo nonché per i Referenti della fornitura, i Referenti operativi e eventuali Referenti aggiuntivi, il Fornitore, secondo le modalità ed i tempi previsti dal contratto, sottopone a Sogei per la valutazione i CV del personale da impiegare nella fornitura, in base al template di curriculum contenuto nella succitata Appendice.

La valutazione di detti curriculum e l'inserimento delle figure professionali proposte nell'ambito dei team operativi segue la disciplina indicata nel contratto.

Indicativamente, in relazione ai servizi in modalità progettuale a corpo, Sogei si riserva di chiedere la presentazione del curriculum per la sola figura del Referente per il progetto.

Tuttavia, si precisa che Sogei si riserva per tutto il personale impiegato nell'erogazione dei servizi, comprese le figure professionali impegnate nell'erogazione dei servizi in modalità continuativa a canone, di richiedere la presentazione dei CV al fine di verificarne la rispondenza ai profili professionali nonché a quanto eventualmente indicato in Offerta. La richiesta di presentazione di detti curricula può essere effettuata da Sogei preventivamente all'inserimento nei team operativi nonché in corso d'opera, senza alcuna eccezione da parte del Fornitore stesso.

Per l'accettazione delle figure professionali proposte sia per i servizi in modalità continuativa a consumo nonché per i servizi in modalità progettuale a corpo, Sogei si riserva la facoltà di procedere a colloqui di approfondimento per verificare la corrispondenza delle competenze elencate nel CV.

Inoltre, Sogei si riserva la facoltà di procedere a colloqui di approfondimento con il personale da impiegare/impiegato nell'erogazione dei servizi in modalità continuativa a canone, senza alcuna eccezione da parte del Fornitore.

Per il personale ritenuto inadeguato, sia esso impiegato nei servizi presso le sedi dell'Amministrazione sia presso le sedi del Fornitore ovvero presso le sedi di Sogei, qualunque sia il ruolo ed il servizio, Sogei può procedere alla richiesta di sostituzione, che avviene seguendo modalità e tempi previsti dal contratto.

8.6.2 Referenti della fornitura

Il **Responsabile della fornitura** è il responsabile dell'intera struttura organizzativa proposta, deve avere una visione unica ed integrata dello stato dell'arte dell'intera fornitura, delle attività e dei progetti in corso. Pertanto, il Responsabile della fornitura garantisce la qualità complessiva dei servizi erogati, opera quale interfaccia unica amministrativa verso Sogei e/o l'Amministrazione e detiene poteri di delega all'interno dell'azienda tali da risolvere le potenziali criticità durante tutta la durata del contratto.

Il **Responsabile dei servizi** ha la visibilità completa delle attività afferenti i servizi, opera quale interfaccia unica nei confronti di Sogei e/o dell'Amministrazione dal punto di vista tecnico, ricopre il ruolo di responsabile unico all'interno dell'organizzazione operativa del Fornitore.

E' responsabile della pianificazione delle attività e del rispetto delle scadenze, gestisce gli stati avanzamento lavori, riferisce sullo stato dell'arte, sulle attività operative, sulla corretta esecuzione delle attività e sul rispetto dei livelli di servizio contrattualmente previsti. Inoltre, è il referente per l'attivazione dell'estensione dell'orario di servizio su base pianificata e non.



Si richiede che la figura identificata per il ruolo di Responsabile dei servizi posseda **la certificazione ITIL Expert**. Tuttavia, si sottolinea che, qualora nel corso della durata contrattuale, siano adottate da Sogei e/o dall'Amministrazione versioni successive del framework la certificazione *de quo* deve essere adeguata, salvo diversa indicazione di Sogei. Tale obbligo permane anche al variare del percorso di certificazione.

Il **Responsabile della Qualità** svolge il ruolo di Quality Assurance nei confronti di Sogei. A mero titolo esemplificativo, rientrano tra i suoi compiti: la definizione ed eventuale modifica del/dei Piano/i della Qualità e di eventuale documentazione correlata per l'approvazione di Sogei, la predisposizione degli standard della fornitura ed il loro aggiornamento, l'attuazione delle verifiche e validazioni previste dal/i Piano/i di Qualità approvati, la definizione di piani di intervento atti ad eliminare le cause di anomalie e/o non conformità.

Il **Responsabile per la Sicurezza**, ricopre il ruolo di responsabile unico all'interno dell'organizzazione del Fornitore e nei confronti di Sogei e/o dell'Amministrazione per quanto riguarda tutti gli aspetti inerenti la sicurezza, con particolare riferimento a criticità e decisioni nell'ambito della gestione di incidenti. A titolo esemplificativo e non esaustivo rientrano tra i suoi compiti:

- la definizione del Piano della Sicurezza e le sue eventuali modifiche per l'approvazione da parte di Sogei nonché la sua attuazione
- il coordinamento delle attività inerenti la sicurezza all'interno di ogni team
- la gestione ed il governo di eventuali incidenti di sicurezza, in coordinamento con le strutture Sogei e/o dell'Amministrazione ovvero, in base a quanto concordato con la Sogei, con eventuali fornitori terzi.

Il ruolo di Responsabile per la sicurezza è ricoperto da una risorsa appartenente all'azienda che possiede la certificazione ISO/IEC.

La remunerazione per la nomina e l'assunzione delle qualifiche e/o dei ruoli sopra indicati e delle relative responsabilità, così come per lo svolgimento delle attività ad esse inerenti, è da ritenersi ricompresa nei corrispettivi unitari offerti per l'esecuzione dei servizi.

8.6.3 Referenti operativi

Il **Referente per il progetto** è colui che ha la responsabilità dell'obiettivo realizzativo e a tal fine deve essere espressamente dichiarato nel Piano di progetto. E' un componente del gruppo di lavoro e deve essere reperibile telefonicamente nelle fasce orarie indicate da Sogei. Tale reperibilità non è oggetto di remunerazione e pertanto non comporta alcun onere per Sogei e/o per l'Amministrazione.

Nell'ambito dei servizi in modalità continuativa a canone, è richiesto che il Fornitore nomini, senza alcun onere aggiuntivo per Sogei e/o per l'Amministrazione, per ciascun processo definito alla data di inizio attività un **Responsabile operativo di processo**. Tale obbligo deve essere rispettato dal Fornitore, senza alcun onere aggiuntivo per Sogei e/o per l'Amministrazione, anche per i processi definiti successivamente, salvo diversa indicazione di Sogei stessa. Il Responsabile operativo di processo, oltre alle responsabilità operative connesse all'erogazione dei servizi, effettua le attività di competenza definite nell'ambito del processo, si relaziona con il Responsabile di processo Sogei e supporta le attività volte al Miglioramento continuo. Una medesima figura professionale può rivestire il ruolo di Responsabile operativo di processo per più processi purché:

- il ruolo di Responsabile operativo di processo per i seguenti processi sia rivestito da persone distinte: Event Management, Incident Management e Problem Management
- il ruolo di Responsabile operativo di processo per il processo di Change Management sia rivestito da personale diverso da quello designato per il processo di Release & Deployment Management
- il personale designato quale Responsabile operativo di processo posseda almeno una tra le certificazioni di livello intermedio nel percorso "ITIL expert" nell'ambito di riferimento. Tuttavia, si sottolinea che, qualora nel corso della durata contrattuale, siano adottate da Sogei e/o dall'Amministrazione versioni successive del framework, tale certificazione deve essere adeguata al nuovo percorso di certificazione, salvo diversa indicazione di Sogei.



E' richiesto che il Fornitore individui, per ciascun Team impegnato nell'erogazione dei servizi in modalità continuativa a canone, un **Team leader** che, oltre alle responsabilità operative connesse all'erogazione dei servizi, si relazioni con il referente Sogei per le tematiche di competenza, verifichi l'aderenza delle procedure e ne segnali la necessità di aggiornamento, effettui il coordinamento delle attività del proprio team e identifichi eventuali criticità connesse all'erogazione dei servizi. Ciascuna risorsa che riveste il ruolo di Team leader deve possedere almeno la certificazione ITIL Foundation, nella versione adottata da Sogei.

La remunerazione per la nomina e l'assunzione delle qualifiche e/o dei ruoli sopra indicati e delle relative responsabilità, così come per lo svolgimento delle attività ad esse inerenti, è da ritenersi ricompresa nei corrispettivi unitari offerti per l'esecuzione dei servizi.

8.7 Prodotti della fornitura

Nei paragrafi che seguono sono indicati i prodotti, quali output delle attività, che devono essere realizzati, oltre a quanto già indicato nella descrizione delle singole attività, nonché i vincoli temporali con cui alcuni di essi devono essere consegnati e le modalità con cui devono avvenire tali consegne.

In assenza di standard forniti da Sogei, il Fornitore è tenuto a proporre nel Piano della Qualità Generale un modello di documento da sottoporre all'approvazione.

In relazione alla prima consegna del Piano della Qualità Generale, Sogei si riserva di indicare un sottoinsieme di documenti di cui il Fornitore dovrà produrre il relativo standard, da sottoporre all'approvazione contestualmente al Piano della Qualità Generale.

I successivi standard documentali saranno prodotti e consegnati per l'approvazione in corso d'opera, in base alle indicazioni di Sogei.

Si precisa che, in funzione delle caratteristiche dei singoli interventi, potranno essere richiesti ulteriori prodotti.

Si precisa che si identificano quali prodotti della fornitura anche eventuali migliorie. Le modalità, i tempi di predisposizione e, laddove previsto, di consegna di tali migliorie sono indicati nei Piani di lavoro da sottoporre all'approvazione da parte di Sogei secondo le modalità e la tempificazione indicate nel seguito.

8.7.1 Modalità di consegna della fornitura

Il Fornitore deve effettuare la consegna dei prodotti secondo le modalità di seguito descritte. Il caso di consegna non valida corrisponde ad una mancata consegna.

8.7.1.1 CONSEGNA DI DOCUMENTAZIONE

Ogni comunicazione formale (consegna di documentazione, ripianificazioni, ecc.) relativa alla gestione ed all'esecuzione del contratto dovrà essere:

- formalizzata in una comunicazione scritta (verbale, lettera, ecc.);
- accompagnata da una lettera di consegna, sottoscritta dal soggetto contrattualmente responsabile e indirizzata all'attenzione del referente Sogei (Direttore dell'Esecuzione, responsabile di progetto e/o di servizio, monitore, responsabile del procedimento, ecc.) descrittiva di tutti i prodotti consegnati;
- pubblicata sul Portale documentale dell'Amministrazione ovvero altro strumento indicato da Sogei.

Tale documentazione, che può essere anticipata per posta elettronica agli indirizzi indicati da Sogei, deve essere firmata digitalmente, salvo diversa indicazione di Sogei stessa. In via eccezionale, la consegna formale può avvenire tramite posta elettronica, agli indirizzi indicati da Sogei.



In caso di indisponibilità del Portale documentale dell'Amministrazione sono concordate con Sogei le modalità di consegna. Terminata la causa dell'indisponibilità, il Fornitore deve procedere alla pubblicazione sul Portale documentale dell'Amministrazione della comunicazione e dei relativi documenti.

Sogei si riserva la possibilità di definire diverse modalità di consegna della documentazione.

Inoltre, Sogei si riserva di consentire che alcuni prodotti, per la loro valenza tecnica e/o di ausilio all'operatività dei team, siano oggetto di consegna "informale" ossia di consentire la consegna attraverso, ad esempio:

- posta elettronica ordinaria, agli indirizzi di volta in volta individuati;
- strumenti a supporto dell'operatività (es. sistema di TT);
- aree di lavoro condivise;
- ecc.;

individuando puntualmente le modalità di verifica del rispetto dei vincoli temporali.

Sogei, per tale documentazione, si riserva di richiedere al Fornitore di procedere alla consegna formale della stessa secondo le modalità già descritte.

La consegna di un documento è ritenuta valida solo se lo stesso rispetta gli standard previsti ed è completo di tutti gli allegati.

8.7.1.2 CONSEGNA DI PRODOTTI SOFTWARE

Il Fornitore è tenuto alla consegna del software realizzato nell'ambiente target concordato con Sogei, secondo le modalità definite.

Sogei si riserva di chiedere la contestuale consegna di una copia del software su supporto magnetico/ottico ovvero di richiedere la consegna anche accedendo ad apposite applicazioni messe a disposizione o via web.

In caso di indisponibilità degli ambienti sono concordate con Sogei le modalità di consegna.

Il Fornitore deve sempre accompagnare la consegna di oggetti software con il documento di lista oggetti software (LOS), completo delle informazioni necessarie alla gestione della configurazione.

8.7.1.3 ASSENZA DI VIRUS

Tutti i prodotti consegnati su supporti ottici o in via telematica dovranno essere esenti da virus, codice maligno, spyware, ecc. o da componenti software estranee al contenuto dello specifico prodotto.

Sogei si riserva di verificare l'assenza di virus secondo le modalità e gli strumenti che riterrà più opportuni.

8.7.2 Vincoli temporali sulle consegne

Nel seguito sono riportati i termini entro cui devono essere consegnati alcuni tra i deliverable della fornitura, fermo restando quanto puntualmente indicato nei paragrafi che precedono.

In via generale, sono indicati i vincoli temporali sui termini di consegna di alcuni documenti, fermo restando che le date di consegna dei prodotti sono riportate nel Piano di Lavoro e che il dettaglio, o ulteriori o diverse scadenze, sono indicati nell'ambito del singolo progetto. Quindi i prodotti previsti dal Piano di Lavoro devono essere consegnati secondo la tempificazione prevista dal piano stesso.

Per tutti i prodotti, la presenza di anomalie/non conformità rilevate da Sogei e per le quali è richiesta la revisione da parte del Fornitore comporta la riconsegna del prodotto corretto entro massimo 5 giorni lavorativi (fatta eccezione per il Piano della Qualità Generale per cui è fissato un termine di 10 giorni lavorativi), fatto salvo diverso termine fissato da Sogei stessa.



Sogei, inoltre, si riserva di richiedere in qualsiasi momento la produzione di reportistica e/o documentazione ad hoc. Il Fornitore è tenuto a consegnare tale reportistica e/o documentazione ad hoc al massimo entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta, ovvero nel diverso tempo concordato con Sogei, ed eventualmente a riconsegnarla corretta entro il giorno lavorativo successivo.

8.7.2.1 DALLA DATA DI STIPULA DEL CONTRATTO

Il Piano di subentro deve essere consegnato entro 5 giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto. Tale piano deve prevedere, tra l'altro, la tempificazione relativa alla produzione della documentazione prevista per la presa in carico dei servizi nonché della documentazione relativa alle attività a carattere realizzativo, quali ad esempio quelle relative alle miglorie. In ogni caso, tale documentazione deve essere consegnata al massimo entro 15 giorni lavorativi dalla data di stipula.

Il Piano della Qualità Generale deve essere consegnato entro 10 giorni lavorativi dalla data di stipula mentre gli eventuali Piani della Qualità di progetto devono essere consegnati in fase di Definizione ovvero, in caso di ciclo a fase unica, entro 5 giorni lavorativi dall'approvazione del Piano di progetto.

Il Fornitore è comunque tenuto alla consegna del Piano della Qualità definitivo per l'approvazione entro 10 giorni lavorativi dalla prima formalizzazione di rilievo, al netto dei tempi necessari a Sogei per la valutazione.

Il Piano della Sicurezza deve essere consegnato entro 10 giorni lavorativi dalla stipula. Il Fornitore è comunque tenuto alla consegna del Piano della Sicurezza definitivo per l'approvazione entro 15 giorni lavorativi dalla prima formalizzazione di rilievo, al netto dei tempi necessari a Sogei per la valutazione.

Il Fornitore deve produrre:

- i *curricula* dei Referenti della fornitura entro la data della stipula;
- i *curricula* delle figure professionali impegnate nell'erogazione dei servizi continuativi in giorni persona presso le sedi dell'Amministrazione entro **15 giorni lavorativi** dalla stipula.

Sogei si riserva di richiedere la consegna entro tale termine dei curricula di ulteriori figure professionali (es Referenti operativi, personale impegnato nell'erogazione dei servizi in modalità continuativa a canone, ecc).

La realizzazione delle miglorie deve essere conclusa entro il termine massimo di 90 giorni solari dalla data di inizio attività, tenendo conto anche dei vincoli indicati ai paragrafi:

- 8.5.1 Affiancamento iniziale;
- 8.5.2 Periodo di start up.

Sogei si riserva di verificare la conformità di tutto quanto realizzato rispetto ai requisiti direttamente indicati ovvero alle proposte espresse in Offerta.

8.7.2.2 PERIODICAMENTE NEL CORSO DELLA FORNITURA

Entro **5 giorni lavorativi** dal termine del mese solare di riferimento, il Fornitore deve consegnare i seguenti prodotti:

- Consuntivo attività – con cadenza mensile/trimestrale;
- Rendicontazione Indicatori di qualità – con cadenza mensile/trimestrale, fatta eccezione per il Rapporto Indicatori di qualità di obiettivo la cui tempificazione è quella indicata dal Piano di lavoro;

ferma restando la possibilità per Sogei di richiedere elaborazioni con periodicità diverse da quelle indicate o elaborazioni ad evento.

In relazione alla conduzione dell'infrastruttura ICT, entro 5 giorni lavorativi dal termine di ciascun trimestre, il Fornitore deve produrre il Piano di automazione.



Inoltre, il Fornitore deve produrre il Rapporto di manutenzione preventiva della Componente ICT o Ausiliaria, secondo la periodicità indicata nel relativo Piano di manutenzione preventiva della Componente ICT o Ausiliaria. Analogamente, in base alla periodicità concordata, sono prodotti il Piano di Vulnerability Assessment e il Piano di verifica dell'affidabilità.

8.7.2.3 NEL CORSO DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

La tempificazione della consegna dei prodotti di fase è riportata nel Piano di Lavoro che deve essere consegnato entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta di Sogei ovvero entro 5 giorni lavorativi dalla comunicazione dell'attività da svolgere.

Ogni scostamento rispetto a tale Piano è comunicato e verbalizzato a cura del Fornitore. Il Piano di Lavoro aggiornato è riconsegnato entro 5 giorni lavorativi dal relativo verbale. I prodotti devono essere consegnati entro il termine della fase a cui appartengono, fatta salva diversa indicazione di Sogei.

8.7.2.4 AL TERMINE DELLA FORNITURA

Entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta di Sogei, il Fornitore, congiuntamente al Fornitore subentrante al presente appalto, deve redigere il Piano di trasferimento del know-how, insieme ad eventuali check list da sottoporre all'approvazione di Sogei.

Entro 60 giorni lavorativi dalla richiesta di Sogei, il Fornitore deve consegnare le basi dati delle piattaforme utilizzate nella fornitura in formato consultabile da software standard (ad esempio excel, sql, ecc.) concordato con Sogei, le eventuali personalizzazioni effettuate nonché l'eventuale documentazione a corredo, secondo i formati ed i contenuti indicati da Sogei.

Si precisa che quanto espresso nel presente paragrafo è applicabile anche nel corso della fornitura, nell'eventualità in cui la Data di cessazione del servizio e la data di cessazione del rapporto contrattuale non coincidano.

8.7.3 Aggiornamento della documentazione

A prescindere dalla tipologia di intervento, deve essere previsto l'aggiornamento della documentazione esistente o di quella prodotta nell'ambito della fornitura, al fine di mantenerla costantemente aggiornata.

L'aggiornamento della documentazione può avvenire per intero documento o per addendum, secondo quanto concordato.

Il Piano della Qualità è aggiornato a livello di intero documento, dando evidenza di come individuare le modifiche apportate.

Il Fornitore si impegna a mantenere costantemente aggiornato il Portale documentale dell'Amministrazione attraverso l'inserimento della documentazione e dei prodotti ad essa correlati. Tale obbligo è fatto salvo anche nell'eventualità in cui siano adottate ulteriori modalità di condivisione della documentazione (es. aree condivise).

8.7.4 Strumenti di documentazione

Lo strumento di text editor normalmente utilizzato è Microsoft Word.

Lo strumento di foglio elettronico normalmente utilizzato è Microsoft Excel.

Lo strumento di pianificazione normalmente utilizzato è MS Project.

Il disegno dei processi è effettuato con il prodotto Microsoft Visio.

La documentazione risultante da scansione di documentazione cartacea o presentata in forma "non modificabile" deve essere fornita in formato PDF standard, immagine con testo.

Sogei si riserva di variare o introdurre nuovi strumenti di documentazione.



L'utilizzo di altri strumenti e tool di documentazione, che devono comunque rispondere a criteri di larga diffusione di mercato e comune accettazione nell'ambito della "comunità informatica", deve essere concordata con Sogei.

Eventuali conversioni di documentazione esistente sono concordate e pianificate tra le parti.

9. GOVERNO DELLA FORNITURA

L'esecuzione ed il governo della fornitura deve avvenire con un'attività continua di pianificazione, consuntivazione e controllo. All'inizio della fornitura, Sogei illustra le attività da svolgere, indicando le informazioni e le scadenze note, i piani di evoluzione e ogni altra informazione utile ad una corretta pianificazione (per le attività cui la pianificazione sia applicabile).

In ogni caso, è cura del Fornitore predisporre e aggiornare tempestivamente i propri piani, in funzione delle variazioni intervenute, in modo da riflettere il reale stato delle attività, a preventivo e a consuntivo.

Sogei si riserva di accedere in ogni momento a tali Piani di lavoro o di richiederne opportuna documentazione, al fine avere evidenza dello stato delle attività della fornitura.

A tal proposito, il Fornitore deve mantenere aggiornato lo stato di avanzamento dei lavori (SAL) relativamente ai Piani di lavoro approvati, fornendo tempestivamente indicazioni sulle attività, esplicitandone la percentuale di avanzamento, eventuali criticità/ritardi, azioni di recupero e razionali dello scostamento, ove applicabili.

9.1 Pianificazione

La pianificazione delle attività è predisposta dal Fornitore e concordata con Sogei, nei seguenti momenti:

- a valle della stipula, per la presa in carico dei servizi nonché per la pianificazione delle attività a carattere realizzativo connesse alle **Migliorie**;
- all'inizio della fornitura o all'attivazione dei servizi continuativi, a canone e/o a consumo;
- all'attivazione degli interventi di tipo progettuale;
- ad evento, nel corso dell'erogazione dei servizi.

A valle della stipula, Sogei si riserva di richiedere la stesura di un unico Piano di lavoro comprensivo di tutte le attività iniziali (**Piano di subentro**) ovvero di richiedere la stesura di singoli Piani specifici.

E' cura del Fornitore proporre e concordare con Sogei ogni eventuale ripianificazione delle attività, aggiornando il relativo Piano di lavoro. Tale ripianificazione deve essere formalizzata in modo analogo a quanto già previsto per il Piano di lavoro iniziale. Ciò si applica anche alle attività connesse alle **Migliorie**.

Tutta la documentazione di pianificazione deve essere sottoposta all'approvazione di Sogei. Tali documenti e le eventuali successive modifiche, formalizzate nelle forme descritte, rappresentano l'impegno del Fornitore, accettato da Sogei, su stime, tempificazione delle attività e relative date di consegna e/o scadenze in essi contenute.

9.2 Consuntivazione dei servizi svolti

La consuntivazione delle attività è predisposta periodicamente attraverso la documentazione di rendicontazione, sia in termini di volumi sia di andamento dei servizi e delle attività. Le eventuali osservazioni di Sogei sui contenuti di tali documenti sono effettuate in forma di verbale, e mail o altra comunicazione scritta nonché attraverso lettere di rilievo.

9.3 Controllo

E' richiesto che il Fornitore operi il controllo costante e diretto delle condizioni e dei processi di erogazione dei servizi, supportando Sogei nel governo e nell'evoluzione dei servizi stessi.

Inoltre, il Fornitore, anche sulla base delle procedure concordate con Sogei, deve garantire un'adeguata interazione con

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di system management per il Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2260

Allegato 3 - Capitolato Tecnico

47 di 51



i fornitori terzi.

Il Fornitore, inoltre, deve fornire a Sogei gli elementi per il costante miglioramento dei servizi nonché comunicare tempestivamente eventuali elementi di criticità e/o situazioni fuori linea.

Sogei si riserva fissare incontri, con periodicità da stabilire, volti a valutare lo stato delle lavorazioni e la pianificazione delle stesse

9.4 Gestione degli obiettivi

9.4.1 Attivazione degli obiettivi

La richiesta di attivazione avviene con l'invio al Fornitore di una Scheda di attivazione in genere corredata dalle seguenti informazioni:

- data prevista di inizio e fine attività;
- tipologia e descrizione dell'intervento;
- ciclo previsto;
- eventuali date vincolo (ad esempio richieste utente di date di esercizio);
- riferimenti a documentazione esistente, ad esempio studi di fattibilità, requisiti utente già espressi, etc.

di input per la produzione del Piano di Lavoro.

Sulla base di quanto definito nel Piano di Lavoro presentato, Sogei procede all'eventuale approvazione dell'intervento.

9.4.2 Valutazione delle dimensioni degli obiettivi

La valutazione delle dimensioni dei singoli interventi è riportata nel relativo Piano di Lavoro; il dimensionamento di ciascun obiettivo è effettuato in giorni persona per ciascuna figura professionale prevista e costituisce un riferimento fisso ai fini del calcolo dei corrispettivi.

Nel caso in cui, durante l'esecuzione dell'obiettivo, siano richieste modifiche da Sogei, il Fornitore può proporre una variazione della stima dell'effort progettuale da sottoporre all'approvazione di Sogei.

9.4.3 Cancellazione degli obiettivi

In caso di interruzione di un intervento per cause imputabili al Fornitore, quest'ultimo è tenuto alla restituzione degli anticipi erogati prima della verifica di conformità, come meglio specificato nel contratto. In caso di interruzione dell'intervento richiesta da Sogei, il Fornitore quantifica l'effort relativo alla fase in corso da sottoporre all'approvazione di Sogei. Al Fornitore è riconosciuto solo l'effort approvato.

9.5 Gestione della qualità

9.5.1 Assicurazione della qualità

Nell'esecuzione dei servizi il Fornitore deve rispettare i principi di assicurazione e di gestione della qualità della norma UNI -EN ISO 9001 e attenersi ed essere conforme a quanto previsto dal Piano della Qualità Generale, dai Piani della Qualità di progetto approvati da Sogei e dal proprio Sistema di Gestione della Qualità.

Il Piano della Qualità Generale definisce le caratteristiche qualitative cui deve sottostare l'intera fornitura, mentre il Piano della Qualità di progetto definisce quelle specifiche relative alla singola attività o del singolo intervento o le eventuali deroghe al Piano della Qualità Generale.

Il Piano della Qualità di progetto non deve essere prodotto se non esistono specificità dell'obiettivo o deroghe a quanto



previsto nel Piano della Qualità Generale, mentre le attività di tipo continuativo sono disciplinate nel Piano della Qualità Generale.

Per quanto riguarda le eventuali soluzioni migliorative proposte dal Fornitore in sede di Offerta, il Piano della Qualità Generale o il Piano della Qualità di progetto ne descrive le modalità realizzative nonché le modalità con cui il Fornitore intende garantirne l'adeguatezza durante tutta la fornitura.

Il Piano della Qualità Generale e i Piani della Qualità di progetto devono essere aggiornati a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera o, comunque, su richiesta di Sogei ogni qualvolta lo reputi opportuno. Essi devono essere riconsegnati aggiornati a livello di intero documento, e non per le sole parti variate, e deve essere possibile individuare le modifiche effettuate.

9.5.2 Indicatori di qualità

Il profilo di qualità previsto per la fornitura ed i relativi indicatori di qualità sono descritti nell'Appendice 3.

Gli Indicatori di qualità Generale sono applicabili al complesso della fornitura.

Gli Indicatori di Qualità obiettivo sono applicabili a ciascun obiettivo.

Gli indicatori di Qualità operativi sono applicabili ai:

- servizi base
- servizi accessori
- servizi opzionali, limitatamente ai servizi di Monitoraggio notturno/festivo e Intervento fuori orario.

Il Fornitore è tenuto a rendicontare i risultati della misurazione di tutti gli Indicatori di qualità per l'intera durata contrattuale attraverso la Rendicontazione Indicatori di qualità.

Si segnala che agli Indicatori di Qualità sono, di volta in volta, associate azioni contrattuali quali: l'applicazione di penali, il mancato raggiungimento degli Indici di prestazione nonché l'emissione di uno o più rilievi, come specificato nell'Appendice 3 e dettagliato nel contratto.

La rilevazione, il calcolo e la rendicontazione degli Indicatori di qualità è prodotta attraverso gli Strumenti resi disponibili dal Fornitore, senza alcuna onere aggiuntivo per Sogei e/o per l'Amministrazione.

9.5.3 Indici di prestazione

Nella fornitura sono fissati specifici Indici di prestazione cui è legata una quota dei corrispettivi maturati.

Nell'Appendice 3 è riportata la matrice di associazione tra gli indicatori di qualità cui è legato l'indice di prestazione e la quota percentuale (% Quota) dei corrispettivi maturati erogata solo al raggiungimento dell'indice stesso.

Per gli Indici di prestazione, la "% Quota" si intende maturata con il contemporaneo rispetto dei valori di soglia degli Indicatori di qualità ai quali sono correlati. In altri termini, il mancato rispetto del previsto valore di soglia anche di un solo Indicatore di qualità comporta il mancato raggiungimento dell'Indice di prestazione correlato. Ciò ha efficacia per il complesso dei corrispettivi maturati nel periodo di riferimento (trimestre).

La rendicontazione degli Indici di prestazione è effettuata attraverso la Rendicontazione Indicatori di qualità.

9.5.4 Periodo di start-up e azioni contrattuali

Nel Periodo di Start up non sono applicate le azioni contrattuali conseguenti il mancato rispetto dei valori di soglia prefissati per gli Indicatori di qualità operativi. In tale periodo, inoltre, gli Indici di prestazione prefissati per i servizi remunerati a canone si considerano raggiunti.

Sono, invece, applicabili le azioni contrattuali associate agli Indicatori di qualità generali e di obiettivo.

Maggiori dettagli sull'applicabilità degli Indicatori di qualità sono forniti nell'Appendice 3.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di system management per il Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze - ID 2260

Allegato 3 - Capitolato Tecnico

49 di 51



Il Fornitore deve essere, comunque, impegnato al raggiungimento del livello di qualità prefissato. Ogni scostamento dalle soglie previste deve essere motivato e dettagliato.

9.6 Modalità di autorizzazione e/o approvazione dei documenti

Sogei si riserva 20 giorni dalla consegna per l'approvazione del Piano della Qualità Generale e/o dei Piani della Qualità di Progetto.

L'approvazione del Piano della Qualità Generale, come pure gli eventuali rilievi, sono formalizzati per iscritto, assegnando inoltre il termine per la consegna del Piano modificato.

L'approvazione del Piano della Qualità generale non implica l'approvazione dei Piani della Qualità di Progetto che sono valutati e approvati singolarmente nell'ambito dei singoli obiettivi.

L'approvazione dei prodotti della fornitura e/o gli eventuali rilievi sono formalizzati (anche via email o verbale) entro 10 giorni lavorativi dalla loro consegna o nel diverso termine concordato e indicato nel Piano di Lavoro.

In mancanza di comunicazione entro i predetti termini i prodotti si intendono approvati, fatta eccezione per la documentazione prodotta all'esito della fase di realizzazione, nel caso di adozione del ciclo completo e/o standard.

Inoltre, la tacita approvazione non è comunque mai prevista per i seguenti documenti:

- Piano di lavoro
- Piano della Qualità Generale e di Progetto
- Piano della Sicurezza
- Consuntivo attività
- Rendicontazione Indicatori di qualità.

Nel caso in cui, all'interno di una fase, siano previsti più documenti questi possono essere approvati singolarmente, fermo restando che tutti i documenti previsti dovranno essere approvati perché sia possibile dichiarare conclusa la fase.

Il Fornitore si impegna a modificare e riconsegnare la documentazione oggetto di rilievo e/o mancata approvazione, fino all'approvazione da parte di Sogei, senza alcun onere per Sogei e/o per l'Amministrazione.

Per tutti i prodotti della fornitura soggetti ad approvazione, la presenza di anomalie di gravità tale da impedire lo svolgimento delle attività di verifica ed approvazione comporta l'applicazione delle sanzioni contrattualmente previste.

Sogei, in caso di reiterata consegna di documentazione non conforme, in termini di aderenza agli standard e/o ai contenuti attesi, si riserva la facoltà di dichiarare "non approvabile/accettabile" tale documentazione.

9.7 Monitoraggio delle attività contrattuali

Il monitoraggio è svolto conformemente a quanto previsto dalla circolare n. 4 del 15 dicembre 2016 emessa dall'AgID, ai sensi dell'art. 14-bis, comma 2, lett. h.) del CAD, come modificato dal decreto legislativo 26 agosto 2016, n. 179.

Il Fornitore si impegna a fornire tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio nei formati standard richiesti, salvo evoluzioni derivanti dall'introduzione di strumenti automatici a ciò deputati.

La funzione di monitoraggio è svolta da Sogei o da soggetto da essa incaricato. Il Fornitore si impegna a inviare a Sogei la documentazione comprovante l'esito delle visite di sorveglianza della società di certificazione della qualità entro un mese dalla data della verifica. Inoltre, il Fornitore e/o i subfornitori possono essere fatti oggetto di verifiche anche ispettive effettuate da Sogei tramite personale proprio o da terzi da essa incaricati, svolte nel rispetto di quanto prescritto dalla serie di norme EN ISO 19011 in corso di validità.

Sogei si riserva di effettuare controlli sulla qualità di quanto prodotto; si riserva, inoltre, di verificare lo stato di avanzamento e la modalità di esecuzione delle attività anche presso la sede del Fornitore. In tal caso il Fornitore deve essere disponibile ad incontri/visite di Sogei o terzi da essa delegati, finalizzate alla verifica del reale stato di avanzamento delle attività, dell'effettivo utilizzo del mix di figure professionali previsto contrattualmente, dello stato di implementazione ed utilizzo delle soluzioni, metodologie e processi.

Si precisa che Sogei, anche attraverso terzi da essa delegati, si riserva di effettuare verifiche presso il Centro Servizi del fornitore prima del **Periodo di start up** nonché per l'intera durata contrattuale.



9.8 Modalità di accettazione dei prodotti

Sogei si riserva di verificare la conformità di tutti i prodotti (intesi come output delle attività a carattere realizzativo) realizzati, personalizzati, configurati e/o evoluti dal Fornitore sottoponendoli a test e/o collaudo in base al Piano di Test prodotto dal Fornitore stesso e approvato da Sogei.

Sogei, inoltre, si riserva di verificare la conformità di quanto realizzato non solo sulla base dei test progettati ma anche di eventuali ulteriori casi di test e di richiedere al 'Fornitore di tracciare le operazioni di test e collaudo attraverso la produzione di documentazione ad hoc.

L'esito del collaudo è tracciato nella documentazione redatta e sottoscritta da Sogei, utilizzata per la Verifica di conformità.

9.8.1 Modalità di svolgimento

Il collaudo è effettuato in contraddittorio con il Fornitore ed è svolto da Sogei. Inoltre, Sogei si riserva la facoltà di richiedere la partecipazione di personale dell'Amministrazione e/o di terzi alle sessioni di collaudo.

Salvo diversa indicazione di Sogei, il collaudo è effettuato presso le sedi Sogei e/o dell'Amministrazione secondo gli standard e gli indirizzi metodologici indicati da Sogei stessa.

Il Fornitore è tenuto ad effettuare tutte le attività propedeutiche ed a fornire il supporto necessario per facilitare le operazioni di collaudo, senza alcun onere aggiuntivo per Sogei e/o per l'Amministrazione.

Ogni anomalia riscontrata deve essere censita secondo le modalità concordate con Sogei. Il Fornitore è tenuto comunque a risolvere tempestivamente ogni anomalia riscontrata nel più breve tempo possibile e comunque entro i tempi definiti da Sogei, senza alcun onere aggiuntivo per Sogei e/o per l'Amministrazione.

9.8.2 Interruzione del Collaudo

Nel caso in cui, nel corso delle operazioni di collaudo siano rilevate anomalie che secondo Sogei, per numero e/o gravità, non permettano il prosieguo delle attività, il collaudo è sospeso per riprendere alla data indicata da Sogei stessa.

In caso di più sospensioni sul medesimo obiettivo Sogei si riserva la facoltà di dichiarare "non approvabile/accettabile" il prodotto oggetto di verifica per inadempimento del Fornitore. In tal senso è redatto e sottoscritto da Sogei il verbale/lettera di mancata accettazione/approvazione.

Nel caso in cui sia possibile procedere all'accettazione/approvazione/valutazione dei prodotti, è redatto e sottoscritto da Sogei il verbale/lettera di accettazione/approvazione. Tale documento è utilizzato in fase di Verifica di Conformità.

9.9 Verifiche di conformità

Il soggetto deputato all'esecuzione delle attività di verifica di conformità, dopo aver acquisito la documentazione tecnico-funzionale dei servizi, sia a carattere continuativo che progettuale, procede a certificare la corretta esecuzione degli stessi.

Dell'esito di tale verifica è data comunicazione formale al Fornitore.

Per ulteriori dettagli si rinvia a quanto disciplinato nel contratto.