

***CAPITOLATO TECNICO***

***MANUTENZIONE EVOLUTIVA E MANUTENZIONE ORDINARIA DEL SOFTWARE DI  
DEMATERIALIZZAZIONE FASCICOLI DIPENDENTI DOCPERS***



## Indice

1.	PREMESSA	3
2.	DEFINIZIONI GENERALI	4
3.	REQUISITI E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE EVOLUTIVA DELLA SOLUZIONE DI ARCHIVIAZIONE DEI FASCICOLI DEL PERSONALE DI CONSIP (“DOCPERS”)	5
3.1	Finalità della soluzione	5
3.2	Obiettivi	5
3.3	Assunzioni	5
3.4	Limitazioni di versione	5
3.5	Requisiti della Manutenzione Evolutiva	6
3.5.1	Requisiti Funzionali	6
3.5.2	Requisiti di sicurezza e riservatezza	6
3.5.3	Requisiti Tecnologici	7
3.5.4	Requisiti di Qualità	8
3.6	Requisiti Progettuali	9
3.6.1	Versioni	9
3.6.2	Durata del Servizio di Manutenzione Evolutiva e relativo Piano di Consegna	9
3.6.3	Prodotti	10
4.	REQUISITI E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE ORDINARIA DELLA SOLUZIONE DI ARCHIVIAZIONE DEI FASCICOLI DEL PERSONALE DI CONSIP (“DOCPERS”)	10
4.1	Luogo di erogazione	10
4.2	Durata del servizio di Manutenzione Ordinaria	11



## **1. PREMESSA**

Il presente documento disciplina, per gli aspetti tecnici e normativi, la fornitura della Manutenzione evolutiva e della manutenzione ordinaria del software di dematerializzazione fascicoli dipendenti DOCPERS.

Quanto esposto definisce le caratteristiche tecniche e prestazionali che dovranno avere i Servizi erogati dal fornitore.

I Servizi, i Servizi Connessi e, in generale, le prestazioni contrattuali dovranno necessariamente essere conformi alle caratteristiche tecniche ed alle specifiche indicate nel presente Capitolato e nel Contratto. In ogni caso, il Fornitore si obbliga ad osservare nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali tutte le norme e le prescrizioni legislative e regolamentari applicabili, siano esse di carattere generale o specificamente inerenti al settore merceologico cui i Servizi appartengono, e in particolare quelle di carattere tecnico, di sicurezza, di igiene e sanitarie vigenti nonché quelle che dovessero essere emanate successivamente alla conclusione del Contratto.



## 2. DEFINIZIONI GENERALI

Nell'ambito del presente documento, ciascuno dei seguenti termini, sia nel singolare che nel plurale, assume il significato di seguito riportato:

**Cliente:** Consip SpA

**Fornitore:** Swen Srl

**Soluzione:** L'insieme di processi, strumenti, contenuti e azioni che soddisfano i requisiti imposti dal Cliente per il raggiungimento degli obiettivi fissati nel presente documento

**Dematerializzazione:** processo di conversione da originali cartacei a documenti digitali



### **3. REQUISITI E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE EVOLUTIVA DELLA SOLUZIONE DI ARCHIVIAZIONE DEI FASCICOLI DEL PERSONALE DI CONSIP (“DOCPERS”)**

#### **3.1 Finalità della soluzione**

Proteggere l’archivio documentale della Soluzione da accessi di persone non autorizzate, inclusi il personale Consip non autorizzato e gli amministratori di sistema dell’Azienda.

Mettere in esercizio la nuova versione migrando i vecchi dati senza oneri particolari per gli utilizzatori e cercando di minimizzare l’impatto delle modifiche sul flusso di lavoro implementato dalla Soluzione.

#### **3.2 Obiettivi**

Gli obiettivi della presente manutenzione evolutiva:

- 1) Crittografare le immagini archiviate dei documenti, sia per i nuovi documenti che per quelli già presenti in archivio.
- 2) Consentire la decrittazione dei documenti solo ed esclusivamente agli utilizzatori autenticati della soluzione.
- 3) Autenticare gli utilizzatori con credenziali, a loro volta crittografate negli archivi della Soluzione e indipendenti da altre servizi di autenticazione non gestiti dall’amministratore della Soluzione stessa.
- 4) Consentire l’autorizzazione degli utilizzatori solo ed esclusivamente all’amministratore della soluzione, richiedendo per tale operazione una seconda credenziale non presente nel database della soluzione (generata algebricamente dal codice della Soluzione)

#### **3.3 Assunzioni**

- 1) Per mantenere inalterato il flusso di lavorazione oggi esistente, i documenti appena scansati (non ancora criptati) continueranno a essere temporaneamente salvati su una cartella locale del pc dell’utilizzatore. Tale cartella sarà però cancellata (con specifici algoritmi di “wiping”) al termine di ogni sessione di lavoro.
- 2) Come la Soluzione base, le evoluzioni sono costituite da codice eseguibile ed eventuali librerie di run-time di supporto alla soluzione stessa.

#### **3.4 Limitazioni di versione**

- 1) L’evoluzione in oggetto non è progettata per la fruizione mediante rete pubblica (internet), pur essendo possibile realizzare apposite interfacce adatte all’uopo (non comprese nella soluzione)
- 2) L’evoluzione in oggetto non prevede la conservazione sostitutiva, pur adottando formati di dati e di documenti che rendono comunque possibile aggiungere tale funzionalità a futura richiesta



del Cliente in regime di manutenzione evolutiva.

- 3) L'evoluzione in oggetto prevede la crittazione dei soli documenti archiviati nel database, mentre non prevede la crittazione dei metadati di indicizzazione dei documenti, quali nomi, date, oggetti, parole chiave, codici fiscali, tipi e identificatori di documento.

### **3.5 Requisiti della Manutenzione Evolutiva**

#### **3.5.1 Requisiti Funzionali**

- 1) Il flusso di lavorazione deve rimanere inalterato, salvo l'indisponibilità dei documenti archiviati in chiaro sui PC degli utilizzatori una volta conclusa la sessione corrente.

#### **3.5.2 Requisiti di sicurezza e riservatezza**

- 1) Le immagini dei documenti archiviate nel database della soluzione devono essere crittate con una chiave non archiviata nel database (generata dalla Soluzione a runtime mediante un algoritmo a seguito dell'autenticazione di un utilizzatore e non memorizzata in modo permanente)
- 2) Limitare l'accesso diretto al database tramite l'adozione di un'autenticazione (interna) delle applicazioni sul server di database con username e password distinte da quelle del sistema di autenticazione degli utilizzatori della soluzione.
- 3) L'amministratore della soluzione deve essere l'unico soggetto autorizzato a modificare gli utilizzatori autorizzati e loro credenziali.
- 4) Utilizzatori e credenziali sono memorizzati sul database della soluzione con la stessa chiave di cifratura delle immagini dei documenti.
- 5) Le modifiche di cui al punto 3. Devono essere effettuate solo a fronte dell'immissione di una credenziale aggiuntiva, non presente nel database e consegnata esclusivamente all'amministratore di sistema
- 6) L'accesso alla soluzione è basato sui ruoli, con gli utenti divisi in due gruppi: operatori e consultatori
  - a. Ogni utente del gruppo consultatori ha la possibilità di visualizzare, scaricare e stampare i documenti presenti nella base dati ricercandoli per i dati di indicizzazione immessi in fase di acquisizione (tipo documento, dati del soggetto, oggetto del documento, data del documento, parole chiave).
  - b. Ogni utente del gruppo operatori ha accesso completo alle attività di scansione documenti e immissione dei dati di indicizzazione, oltre alle attività tipiche dei consultatori.
- 7) Distruggere in modo non recuperabile ("wiping") le scansioni dei documenti dalla cartella condivisa utilizzata per l'immissione degli stessi nel database immediatamente dopo ciascuna operazione di importazione.



- 8) Limitare l'accesso ai documenti archiviati nelle cartelle del file system che funge da repository documentale temporaneo ai soli utilizzatori autorizzati (protezione mediante la security standard del file system).

### **3.5.3 Requisiti Tecnologici**

L'intera soluzione è basata su un'architettura logica 3-layered basata su un servizio RDBMS per i dati di indicizzazione, un file server (SMB – CIFS) per l'archiviazione temporanea dei documenti acquisiti in formato PDF/A su file system e un server http per consentire l'utilizzo dell'applicazione mediante client web (Browser).

Ciò consente di installare la soluzione in diverse configurazioni di esercizio:

- a. Installazione basata su un sistema strutturato, composto da un server http, un server RDBMS, uno o più client di acquisizione.
- b. Installazione basata su un server (con funzioni di server http e RDBMS) e uno o più client di acquisizione e/o consultazione
- c. Installazione su un singolo PC di tutte le componenti della soluzione (in tal caso lo stesso PC è utilizzato sia per la memorizzazione dei dati che per la consultazione e l'acquisizione di nuovi documenti)

Il Cliente in esercizio è libero di scegliere la configurazione più opportuna per le proprie esigenze.

Di seguito sono elencati i requisiti tecnologici necessari per le tre configurazioni:

CASO a):

- 1) Server RDBMS:
  1. Sistema operativo Windows server 2008 o superiore
  2. RDBMS: Microsoft SQL server 2008R2 Express o superiore
  3. Hardware fisico o virtuale con CPU almeno dual core 2 Ghz o superiore – almeno 4GB RAM – memoria di massa almeno 500GB
  4. Sistema di backup adeguato alle policy di sicurezza del Cliente (capacità di effettuare uno o più backup di disaster recovery + mix di backup ordinari full e differenziali con profondità conforme a tali policy)
- 2) Server http:
  1. Sistema operativo Windows server 2008 o superiore
  2. Hardware fisico o virtuale con CPU almeno dual core 2 Ghz o superiore – almeno 4GB RAM – memoria di massa almeno 200GB
- 3) Client di scansione o scansione/consultazione (configurazione consigliata qualora il Cliente volesse dotarsi di tale attrezzatura per l'utilizzo della soluzione in esercizio): PC dotato di Windows 7 o successivo, CPU Intel core i5 3,0 GHz o superiore, 4GB di RAM, almeno 200GB di spazio su disco libero
  1. Dispositivi di scansione: scanner di categoria documentale A4 con capacità produttiva di almeno 50 IPM a foglio mobile, scanner desktop A3 a piano fisso "professionale" (di buona qualità e velocità di scansione, adatto per lavori intensivi), unità masterizzatore CD – DVD, monitor LCD o LED da almeno 24" 16:9 (full HD).



2. (Alternativa dispositivi di scansione, OPZIONE CONSIGLIATA) Disponendo di una fotocopiatrice di buona qualità in grado di effettuare riduzioni A3->A4, si può optare per la dotazione di un unico scanner combinato A4 a foglio mobile e piano fisso (ad es. Fujitsu modello fi-6240z o similare), con il vantaggio di equalizzare i documenti scansionati già all'origine sul formato A4 e velocizzare comunque le operazioni grazie alla maggior velocità dello scanner A4
- 4) Client di consultazione: PC dotato di Microsoft Windows XP / 7 o superiore con Internet Explorer 10 o superiore (in alternativa Google Chrome 16.x o superiore) e Adobe Reader X o superiore

CASO b):

- 1) Server RDBMS e http:
  1. Sistema operativo Windows server 2008 o superiore
  2. RDBMS: Microsoft SQL server 2008R2 Express o superiore (secondo successiva valutazione del Fornitore)
  3. Hardware fisico o virtuale con CPU almeno quad core 2,4 Ghz o superiore – almeno 6GB RAM – memoria di massa almeno 500GB
  4. Sistema di backup adeguato alle policy di sicurezza del Cliente (capacità di effettuare uno o più backup di disaster recovery + mix di backup ordinari full e differenziali con profondità conforme a tali policy)
- 2) Client di scansione o scansione/consultazione: come caso a) punto 3
- 3) Client di consultazione: come caso a)

CASO c):

- 1) PC stand-alone:
  1. Sistema operativo Windows 7 PRO o superiore con IIS7 attivato
  2. RDBMS: Microsoft SQL server 2008R2 Express o superiore
  3. Hardware fisico o virtuale con CPU almeno quad core 2,4 Ghz o superiore – almeno 8GB RAM – memoria di massa almeno 600GB
  4. Internet Explorer 8 o superiore (in alternativa Google Chrome 16.x o superiore) e Adobe Reader X o superiore
  5. Dispositivi di scansione: come per il caso a) punti 3.1 e 3.2
  6. Sistema di backup adeguato alle policy di sicurezza del Cliente (capacità di effettuare uno o più backup di disaster recovery + mix di backup ordinari full e differenziali con profondità conforme a tali policy)

### **3.5.4 Requisiti di Qualità**

- 1) Utilizzare una metodologia progettuale consolidata in conformità al sistema di qualità del fornitore.
- 2) Utilizzare per lo sviluppo una piattaforma basata su prodotti già impiegati con successo per lo





sviluppo dell'applicazione già in esercizio.

- 3) Implementare una strategia evolutiva basata su un ciclo di Deming tesa a migliorare ogni aspetto del valore totale della soluzione.
- 4) Utilizzare un modello di documentazione che definisca e copra ogni aspetto della comunicazione fra i diversi ruoli del progetto.

### **3.6 Requisiti Progettuali**

#### **3.6.1 Versioni**

È prevista la realizzazione della manutenzione evolutiva in un unico step, denominato versione 1.1, con la seguenti fasi di lavorazione:

- 1) Installazione dell'applicazione software
- 2) Migrazione degli archivi esistenti
- 3) Collaudo Messa in esercizio dell'applicazione software

#### **3.6.2 Durata del Servizio di Manutenzione Evolutiva e relativo Piano di Consegna**

Tutti i tempi sono espressi in GIORNI LAVORATIVI.

Inizio del progetto: dalla data di conferma ordine.

La consegna della nuova release sarà preceduta dal rilascio di una versione “beta1” dell'applicazione software da installare in un ambiente di test parallelo messo a disposizione dal Fornitore, che sarà utilizzata per eventuali test di regressione e di penetrazione.

Consegna della versione “beta1” nuova release: entro 40gg dalla data di inizio del progetto.

Beta test per il rilascio della ver 1.1 dell'applicazione software: dura al massimo 3 giorni lavorativi per ciascuna versione beta rilasciata, trascorsi i quali l'applicazione si intende implicitamente stabile e collaudata con esito positivo. Il superamento di tale soglia costituisce il collaudo di conformità con quanto stabilito nel presente documento.

Migrazione degli archivi: entro 2gg dalla consegna.

Collaudo finale: al termine della fase di migrazione degli archivi.

Rilascio dell'intera soluzione in esercizio: Ad avvenuti collaudi di conformità dell'applicazione software.

È facoltà del Cliente rilasciare una dichiarazione esplicita di collaudo con la quale la soluzione si intende comunque collaudata.



### **3.6.3 Prodotti**

Il modello previsto per questa particolare soluzione contempla:

- 1) Applicazione software pronta
- 2) Verbale di collaudo di conformità e di installazione dell'applicazione software
- 3) Soluzione in esercizio

## **4. REQUISITI E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE ORDINARIA DELLA SOLUZIONE DI ARCHIVIAZIONE DEI FASCICOLI DEL PERSONALE DI CONSIP ("DOCPERS")**

La manutenzione ordinaria della soluzione include le seguenti prestazioni:

- 1) manutenzione correttiva: diagnostica e risoluzione di malfunzionamenti generici del software o non conformità rispetto al model riscontrati dagli utenti dopo il collaudo
- 2) manutenzione del database della soluzione: risoluzione di anomalie e operazioni di manutenzione straordinaria sul database
- 3) modifiche e personalizzazioni di minore entità (modifiche di modelli, stampe e aspetto delle schermate)
- 4) supporto per problematiche straordinarie di utilizzo della soluzione mediante teleassistenza.

### **4.1 Luogo di erogazione**

Le prestazioni di assistenza software e specialistica possono essere erogate presso la sede del Cliente anche mediante un meccanismo di teleassistenza o di controllo remoto di elaboratori attraverso la rete internet.

Tempi di erogazione

Le prestazioni di assistenza software e specialistica sono erogate con continuità durante l'orario lavorativo del Fornitore, tranne durante i periodi di chiusura per ferie della stessa (massimo 4 settimane nel corso di un anno, con comunicazione al Cliente almeno 30GG prima dell'inizio, a mezzo FAX o EMAIL) e in corrispondenza di festività civili e religiose civilmente riconosciute.

Comunicazioni

Per il corretto funzionamento delle procedure di supporto tecnico e per il corretto espletamento delle prestazioni, si conviene quanto segue:

1. Da parte del Cliente è necessaria la preventiva comunicazione dei nominativi di due persone (una persona di riferimento principale ed un supplente) con capacità decisionale per quanto attiene all'organizzazione della soluzione in oggetto e dei sistemi informatici aziendali in generale; la comunicazione è da effettuarsi contestualmente all'affidamento del servizio di manutenzione.
2. Raccolta delle segnalazioni di malfunzionamento: la soluzione di problemi segnalati dagli utenti deve necessariamente seguire uno schema atto a tracciare le richieste e le azioni da esse conseguenti, pertanto l'effettuazione di qualunque operazione richiesta dagli utenti non è garantita se gli stessi non si



atterranno alle procedura che sarà cura del fornitore indicare contestualmente all'affidamento del servizio di manutenzione e con apposite circolari successive.

#### **4.2 Durata del servizio di Manutenzione Ordinaria**

Il servizio di manutenzione ordinaria della soluzione ha durata di 730 giorni (24 mesi), a garanzia della copertura del servizio, e comunque fino al 31 Maggio 2018.