

ALLEGATO 5

CAPITOLATO TECNICO



Indice

1. PREMESSA	4
1.1 Acronimi	4
1.2 Definizioni	4
2. IL CONTESTO	6
2.1 Contesto organizzativo	6
2.2 Contesto operativo	6
2.3 Processi gestionali	7
2.4 Contesto tecnologico	7
3. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA	8
3.1 Oggetto	8
3.2 Durata	8
4. LOTTO 1 - SERVICE DESK	9
4.1 Service Desk	9
4.1.1 Finalità del servizio	9
4.1.2 Tipologia di richieste	9
4.1.3 Descrizione di massima del servizio	10
4.1.4 Attività specifiche di processo	12
4.2 Supporto ai progetti	14
4.3 Orario e sede di erogazione dei servizi	14
4.3.1 Orario dei servizi	14
4.3.2 Sede di erogazione dei servizi	15
5. LOTTO 2 - SERVIZI DI CONDUZIONE	16
5.1 Conduzione dell'infrastruttura ICT	16
5.1.1 Finalità del servizio	16
5.1.2 Sviluppo ed evoluzione dell'Infrastruttura ICT	16
5.1.3 Conduzione tecnica	17
5.1.4 Interventi on site presso le sedi periferiche	31
5.2 Supporto ai progetti infrastrutturali	32
5.3 Organizzazione dei servizi	32
5.3.1 Premessa	32
5.3.2 Modello e sedi di erogazione dei servizi	32
5.3.3 Orario di servizio	33
5.3.4 Il Centro servizi	34
6. LOTTO 3 - SERVIZI DI SUPPORTO	37
6.1 Finalità dei servizi	37
6.2 Supporto specialistico su tecnologie, sistemi e reti	37
6.3 Supporto alle strutture gestionali	38
6.4 Supporto al governo delle operazioni IT	38
6.5 Supporto al miglioramento continuo	38
6.6 Supporto agli studi architetture e ai progetti tecnologici	39
6.7 Supporto ai progetti applicativi	39
6.8 Supporto al system test	40
6.9 Orario e sede di erogazione dei servizi	40
7. STRUMENTI A SUPPORTO DELL'OPERATIVITÀ	42
7.1 Strumenti resi disponibili dall'Amministrazione	42
7.1.1 Situazione attuale	42
7.1.2 Possibili evoluzioni note alla data	43
7.2 Strumenti resi disponibili dal Fornitore	44
7.2.1 Tutti i lotti	44
7.2.2 Lotto 2	44
8. DIMENSIONAMENTO	46
8.1 Dimensionamento massimo Lotto 1	46
8.1.1 Service Desk	46
8.1.2 Supporto ai progetti	47



8.2	Dimensionamento massimo Lotto 2	47
8.2.1	Conduzione dell'infrastruttura ICT	47
8.2.2	Supporto ai progetti tecnologici	48
8.3	Dimensionamento massimo Lotto 3	48
9.	MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA	50
9.1	Premessa	50
9.2	Modalità di esecuzione dei servizi e delle attività	50
9.2.1	Intera fornitura	51
9.2.2	Modalità continuativa a canone	51
9.2.3	Modalità continuativa a consumo	54
9.2.4	Modalità progettuale	55
9.3	Orario di servizio	56
9.4	Luogo di lavoro	56
9.5	Gestione della fornitura	57
9.5.1	Pianificazione	57
9.5.2	Consuntivazione	58
9.5.3	Controllo	58
9.5.4	Gestione degli obiettivi	58
9.6	Attività di inizio e fine fornitura	59
9.6.1	Affiancamento di inizio fornitura	59
9.6.2	Start up della fornitura	60
9.6.3	Trasferimento del know-how	61
9.7	Risorse impegnate nell'erogazione dei servizi	61
9.7.1	Profili professionali	62
9.7.2	Referenti della fornitura	62
9.7.3	Referenti operativi (Lotto 1 e Lotto 2)	64
9.8	Prodotti della fornitura	64
9.8.1	Modalità di consegna dei prodotti	64
9.8.2	Vincoli temporali sulle consegne	65
9.8.3	Aggiornamento della documentazione	67
9.8.4	Assenza di virus	67
9.8.5	Strumenti di documentazione	67
10.	DIREZIONE DEI LAVORI	69
10.1	Modalità di autorizzazione e approvazione dei documenti	69
10.2	Monitoraggio delle attività contrattuali	69
10.3	Rilievi	70
10.4	Rilevazione della customer satisfaction	71
10.5	Modalità di accettazione dei prodotti	71
10.5.1	Modalità di svolgimento	71
10.5.2	Interruzione del collaudo	71
10.6	Verifiche di conformità	72
11.	GESTIONE DELLA QUALITÀ	73
11.1	Assicurazione Qualità	73
11.2	Indicatori di Qualità	73
11.3	Indici di prestazione	74
11.4	Indicatori di Qualità Aggiuntivi	74
11.5	Revisione degli Indicatori di Qualità	74
11.6	Strumenti per la misurazione e rendicontazione degli Indicatori di qualità	75
11.7	Periodo transitorio	75
12.	GARANZIA	75



1. PREMESSA

Il presente Capitolato tecnico ha lo scopo di definire i requisiti minimi relativi alla fornitura dei servizi in oggetto, in quantità, qualità e livelli di servizio.

Il Capitolato Tecnico si completa delle seguenti Appendici:

- Appendice 1: Descrizione del contesto tecnologico ed applicativo
- Appendice 2: Descrizione dei profili professionali
- Appendice 3: Indicatori di qualità della fornitura
- Appendice 4: Descrizione dei processi in uso e statistiche sull'utilizzo dei servizi
- Appendice 5: Contenuto dei prodotti

1.1 Acronimi

CI	Configuration Item
CMDB	Configuration Management Data Base
CMS	Configuration Management System
CSF	Critical Success Factor
ICT	Information and Communication Technology
IT	Information Technology
ITIL	Information Technology Infrastructure Library
ITSM	IT Service Management
KB	Knowledge Base
KPI	Key Performance Indicator
PdL	Postazione di lavoro
POC	Proof of Concept
SAC	Service Acceptance Criteria

1.2 Definizioni

Amministrazione: va intesa la Corte dei conti

Committente: va intesa la Sogei S.p.A

Fornitore: va intesa l'Impresa aggiudicataria della fornitura; se non diversamente indicato va inteso l'aggiudicatario di ciascuno dei Lotti della fornitura

Fornitore Lotto 1: va intesa l'Impresa aggiudicataria del Lotto 1

Fornitore Lotto 2: va intesa l'Impresa aggiudicataria del Lotto 2

Fornitore Lotto 3: va intesa l'Impresa aggiudicataria del Lotto 3

PdL: vanno intesi personal computer fissi, portatili e tablet 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/tool elencati al paragrafo 7.1 in uso presso l'Amministrazione alla data di predisposizione del presente Capitolato tecnico



Migliorie: vanno intesi

- gli Strumenti resi disponibili dal Fornitore indicati al paragrafo 7.2;
- eventuali soluzioni, migliorie, strumenti, tool e/o metodologie proposti in Offerta di cui la Committente e/o l'Amministrazione richiede l'implementazione;
- l'eventuale adeguamento, anche attraverso attività di carattere realizzativo, degli Strumenti resi disponibili dall'Amministrazione, in ottemperanza agli impegni assunti in Offerta accettati dalla Committente e/o dall'Amministrazione.



2. IL CONTESTO

Il contesto descritto è quello di riferimento alla data di stesura del presente Capitolato tecnico. Le informazioni aggiornate sono fornite a valle della stipula.

2.1 Contesto organizzativo

I servizi sono resi disponibili a tutti gli utenti della Corte dei conti ubicati su tutto il territorio nazionale.

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

2.2 Contesto operativo

I contratti stipulati a seguito della gara per l'affidamento dei servizi di conduzione per la Corte dei conti si inquadrano in un contesto operativo piuttosto complesso che prevede, in base ai **processi ITIL di cui al paragrafo 2.3**, una forte interazione e sinergia tra i vari attori impegnati nell'erogazione di servizi informatici.

In particolare, il personale impegnato nell'erogazione dei servizi di ciascun lotto, oltre a interfacciarsi con il personale della Committente e/o dell'Amministrazione, potrebbe dover interagire con i team degli aggiudicatari degli altri lotti nonché con i team impegnati nell'erogazione di servizi aggiudicati con altre procedure di gara, quali ad esempio:

- fornitori applicativi, ossia impegnati nell'erogazione di servizi di Sviluppo, Manutenzione evolutiva, adeguativa, correttiva e assistenza di software
- fornitori di servizi infrastrutturali, ossia impegnati nell'erogazione di servizi di:
 - fornitura e manutenzione hw/sw
 - conduzione di infrastrutture ospitate presso i CED dell'Amministrazione
 - conduzione di infrastrutture ubicate presso CED del Ministero dell'Economia e delle Finanze che ospitano servizi dell'Amministrazione
 - fornitori di servizi di connettività e internet
 - ecc...
- fornitori di servizi di supporto alla definizione/revisione dei processi ed implementazione degli strumenti a supporto dell'operatività.

Per ulteriori dettagli, si riporta un elenco di procedure di gara a valle delle quali sono stati stipulati alcuni tra i contratti sopra citati:

- Gara per l'affidamento di servizi per la manutenzione e l'evoluzione dei sistemi informativi di Finanza Pubblica della Corte dei conti
- Gara per l'acquisizione dei managed security services per la Corte dei conti (nel seguito anche **Fornitore MSS**)
- Gara per l'acquisizione dei servizi di manutenzione hardware delle componenti IT della Corte dei conti e dei servizi professionali collegati
- Gara per l'affidamento dei servizi di gestione delle infrastrutture del Sistema Informativo del Ministero dell'Economia e delle Finanze (nel seguito anche **Fornitore**



GSC)

- Gara per l'acquisizione di servizi professionali per l'attuazione dell'ITSM in Corte dei conti (nel seguito anche **Fornitore ITSM**)

la cui documentazione è disponibile sul sito www.consip.it nonché sul sito www.mef.gov.it.

2.3 Processi gestionali

Nel seguito è riportata l'indicazione dei processi gestionali ed operativi in uso presso le strutture tecniche dell'Amministrazione. Attualmente sono stati definiti ed implementati sugli Strumenti resi disponibili dall'Amministrazione, riportati al par. 7.1, i seguenti processi secondo le best practice ITIL:

- Change Management
- Release and Deployment Management
- Service Asset and Configuration Management
- Incident Management
- Request Fulfillment
- Problem Management

La descrizione di massima dei processi ITIL adottati, così come attualmente definiti, è riportata nell'Appendice 4.

Fermo restando che alcuni di tali processi sono riservati alla Committente e/o all'Amministrazione, che possono avvalersi del supporto di terzi per le attività di propria competenza, è richiesto che il Fornitore effettui tutte le attività operative a supporto della Committente e/o dell'Amministrazione.

Si precisa che a valle dell'aggiudicazione, nonché nel corso della durata contrattuale, i processi già definiti potrebbero essere aggiornati in funzione delle intervenute variazioni di contesto. Si precisa, inoltre, che si prevede di introdurre almeno i seguenti processi:

- Knowledge Management
- Capacity Management
- Event Management

che potrebbero comportare ulteriori attività di implementazione degli Strumenti a supporto dell'operatività nonché l'introduzione di nuove procedure e/o l'adeguamento di quelle esistenti. Da ultimo, l'Amministrazione si riserva di introdurre ulteriori processi ITIL oltre a quelli specificati.

Pertanto, il Fornitore deve effettuare tutte le attività a supporto della definizione, stesura e implementazione di tali nuovi processi ovvero delle variazioni che saranno effettuate ai processi già definiti alla data di inizio attività, comprendendo eventuali attività operative connesse agli Strumenti a supporto dell'operatività di cui al par. 7 nonché adeguare la propria organizzazione senza alcun onere aggiuntivo per la Committente e/o l'Amministrazione.

2.4 Contesto tecnologico

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



3. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

3.1 Oggetto

L'oggetto della fornitura è rappresentato dal complesso dei servizi e delle attività volti a garantire la piena fruibilità e operatività dei servizi ICT dell'Amministrazione, a mantenerne la perfetta efficienza, a garantire agli utenti la disponibilità e le prestazioni dei servizi nonché a fornire, per la Committente e/o per l'Amministrazione, il supporto necessario per garantirne il costante allineamento con l'evoluzione tecnologica del mercato ICT e a definirne la crescita, in coerenza con gli obiettivi strategici dell'Amministrazione stessa, secondo la seguente articolazione in lotti:

- ❖ **Lotto 1 - Service desk**
 - Service desk
 - Supporto ai progetti
- ❖ **Lotto 2 - Servizi di conduzione**
 - Conduzione dell'Infrastruttura ICT
 - Supporto ai progetti infrastrutturali
- ❖ **Lotto 3 - Servizi di supporto**
 - Supporto specialistico su tecnologie, sistemi e reti
 - Supporto alle strutture gestionali
 - Supporto al governo delle operazioni IT
 - Supporto al miglioramento continuo
 - Supporto agli studi architetturali e ai progetti
 - Supporto ai progetti applicativi
 - Supporto al system test

di cui al presente Capitolato tecnico e Appendici.

Oggetto dell'appalto, inoltre, è la realizzazione, la manutenzione, l'adeguamento e la gestione, per l'intera durata contrattuale, delle **Migliorie**.

Inoltre, è oggetto dell'appalto, sulla base di quanto stabilito nel seguito e/o eventualmente concordato con la Committente e/o con l'Amministrazione, la presa in carico, l'evoluzione, l'adeguamento, la manutenzione e la gestione, per l'intera durata contrattuale, degli **Strumenti resi disponibili dall'Amministrazione**.

3.2 Durata

Per ciascun lotto di fornitura la durata massima prevista è fissata in 36 mesi, a partire dalla Data di inizio attività, comunicata secondo le modalità indicate nel Contratto.



4. LOTTO 1 - SERVICE DESK

4.1 Service Desk

4.1.1 Finalità del servizio

La finalità del servizio è quello di porsi quale punto unico di ingresso per accedere ai servizi di assistenza resi disponibili dall'Amministrazione alla propria utenza di riferimento, sia nel caso in cui l'attività richiesta ricada tra i servizi erogati dal Fornitore stesso sia nel caso in cui l'attività richiesta ricada sotto la responsabilità dell'Amministrazione e/o di fornitori terzi. Infatti, è responsabilità del Fornitore supportare l'utenza di riferimento sia per tematiche di carattere applicativo sia per tematiche di carattere tecnologico, seguendo l'iter di lavorazione di ciascuna richiesta, in base alle procedure concordate con la Committente e/o con l'Amministrazione.

Per utenza di riferimento, si intende non solo l'utenza finale dei servizi erogati dall'Amministrazione ma anche i team che richiedono l'esecuzione di attività tecniche da parte di gruppi terzi.

Inoltre, possono essere effettuate richieste anche da parte dei "Referenti informatici" dell'Amministrazione; infatti, la struttura organizzativa della Corte dei conti prevede la presenza sul territorio nazionale di Referenti informatici appartenenti al personale dell'Amministrazione. Tali Referenti effettuano una prima identificazione e classificazione del problema (comportandosi di fatto da "Help Desk di livello 0") prima che l'utente finale si metta in contatto con il Service Desk e, in alcuni casi, provvedono essi stessi alla risoluzione dei problemi sfruttando anche le soluzioni rese disponibili dal Fornitore stesso, attraverso l'alimentazione del sistema di Knowledge management.

4.1.2 Tipologia di richieste

Le richieste rivolte al servizio possono riguardare diversi ambiti, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- segnalazioni di disservizi/malfunzionamenti relative a servizi applicativi, infrastrutturali ed alle PdL
- informazioni sull'utilizzo dei sistemi informativi/applicazioni in uso presso l'Amministrazione, in base alla documentazione fornita dall'Amministrazione, e sull'utilizzo dei prodotti di *office automation* installati sulle PdL
- attività relative alle PdL (installazione/disinstallazione di intere PdL e di prodotti software, modifiche di configurazione e parametrizzazioni)
- gestione (recupero/reset) delle password e gestione (creazione/modifica/cancellazione) delle utenze di dominio e delle utenze di posta elettronica
- esecuzione di backup (dati utente e dati applicazioni) utilizzando gli strumenti messi a disposizione dall'Amministrazione
- attività di competenza di gruppi sistemistici, applicativi nonché di attività governate dall'Amministrazione
- attivazione dei fornitori di manutenzione hardware e software



- prodotti/servizi (es. estrazione di report e query dalle basi dati informative).

4.1.3 Descrizione di massima del servizio

Di seguito è fornita una descrizione di massima del servizio, assumendo come normalmente note al Fornitore le attività di carattere tecnico necessarie al raggiungimento degli obiettivi del servizio.

E' responsabilità del Fornitore la raccolta, la gestione, lo smistamento ed il tracking di tutte le richieste pervenute dall'utenza di riferimento.

Inoltre, è responsabilità del Fornitore la risoluzione e la chiusura tecnica di tutte le richieste pervenute dall'utenza risolvibili al "primo livello" (nel seguito anche I livello) per tutti gli ambiti - applicativi e infrastrutturali - per cui sia previsto, nel rispetto delle procedure concordate con la Committente e/o con l'Amministrazione e dei parametri di qualità attesi.

Infatti, è richiesto che il Fornitore risolva già al I livello la maggior parte delle richieste pervenute, di cui al precedente par. 4.1.2, fornisca assistenza alle richieste di informazioni, elimini il verificarsi di incidenti ripetuti e promuova l'auto-assistenza degli utenti, riducendo così il volume totale delle chiamate al servizio.

In particolare, si elencano alcune tra le attività tecniche di competenza del Service Desk:

- assistenza agli utenti attraverso l'utilizzo di software di management remoto resi disponibili dall'Amministrazione per attività quali, ad esempio: installazione/disinstallazione di intere PdL e di prodotti software, modifiche di configurazione e parametrizzazioni, configurazione delle utenze di accesso ai servizi di rete ed alla posta elettronica, configurazione di postazioni di lavoro per l'utilizzo delle banche dati telematiche interne e dell'ambiente Intranet/Internet, esecuzione di backup, ecc..
- supporto all'utenza per il recupero/reset password, per la gestione (creazione/modifica/cancellazione) di utenze di dominio e/o di posta elettronica, per l'utilizzo di prodotti di office automation (es. MS Office) e/o l'utilizzo dei servizi (sistemi/applicazioni) sulla base della documentazione fornita dalla Committente e/o dall'Amministrazione
- attivazione di fornitori terzi (es. fornitori hw/sw), verifica dell'esecuzione degli interventi, anche attraverso l'interazione con l'utente, eventuale invio di solleciti nel rispetto dei livelli di servizio dei relativi contratti e comunicazione alla Committente e/o all'Amministrazione di ogni situazione fuori linea.

Se richiesto dall'Amministrazione, è responsabilità del Fornitore la rilevazione della soddisfazione dell'utente finale e la conseguente rendicontazione dei risultati, anche attraverso la collaborazione con fornitori terzi (es. **Fornitore Lotto 2 e Fornitore Lotto 3**), secondo le modalità concordate con la Committente e/o con l'Amministrazione.



Inoltre, in via residuale, sono richieste attività a carattere operativo che potrebbero comportare interventi on site, quali ad esempio:

- aggiunta/sostituzione e movimentazione di apparecchiature hardware, coordinando se necessario gli interventi di eventuali fornitori terzi (es. interventi hw) presso l'utente
- sostituzione di cartucce toner, interventi a fronte di inceppamento della carta, ecc... anche nei casi di apparati non affidati in gestione
- configurazione di stampanti di rete e/o workgroup, anche nei casi di apparati non affidati in gestione
- configurazione di servizi internet/posta elettronica su dispositivi mobili (es. smart phone, tablet, ecc..) anche nei casi di apparati non affidati in gestione
- supporto alla preparazione e allo svolgimento di eventi istituzionali dell'Amministrazione (es. inaugurazione dell'anno giudiziario) nonché di sessioni formative nelle aule informatizzate
- verifica delle funzionalità dei punti rete.

Tali interventi devono essere effettuati da risorse appartenenti al team; attualmente sono richiesti circa 40 interventi/mese.

La modalità con cui gli utenti effettuano le richieste al Service Desk è prevalentemente la chiamata telefonica. Si precisa, però, che nel corso della durata contrattuale l'Amministrazione potrebbe introdurre anche la modalità "self-ticketing". Pertanto, il Service Desk potrebbe ricevere richieste anche attraverso funzionalità web rese disponibili dall'Amministrazione alla propria utenza.

L'Amministrazione sta predisponendo uno strumento di Contact center per gestire le chiamate al Service Desk, comprendendo l'introduzione di strumenti per la gestione delle code, l'instradamento, ecc. Tale piattaforma dovrebbe essere operativa già allo start up delle attività, fermo restando l'obbligo per il Fornitore ad operare anche senza la disponibilità di tale strumento secondo le modalità concordate con la Committente e/o con l'Amministrazione.

Nel caso in cui tale piattaforma non sia operativa, il Service Desk ha la responsabilità di verificare la presenza di messaggi registrati nella casella vocale resa disponibile dall'Amministrazione. E' richiesto che gli operatori del Service Desk traccino tutte le richieste sul sistema di Trouble Ticketing e, nei casi in cui sia necessario, contattino gli utenti per raccogliere tutte le informazioni utili per effettuare l'attività richiesta e/o attivare l'intervento di II livello. In ogni caso, è responsabilità del Service Desk effettuare la presa in carico del ticket, risolvere ovvero assegnare il ticket al II livello competente per la risoluzione nel minor tempo possibile dalla chiamata dell'utente.

Ciascuna richiesta è tracciata sul sistema di Trouble ticketing attraverso l'apertura di un ticket da parte degli operatori del Service Desk. Infatti, il Service Desk ha la responsabilità dell'apertura dei ticket, dell'identificazione dell'utenza, della classificazione delle richieste nonché della verifica dei dati contenuti nel CMS.



Nell'eventualità in cui le informazioni contenute nel CMS non siano corrette, è responsabilità del Fornitore tracciare le informazioni corrette sul ticket nonché, per quanto di competenza, darne comunicazione alla Committente e/o all'Amministrazione **e/o al Fornitore Lotto 2**, secondo quanto previsto dal processo di Service Asset & Configuration Management.

Nel caso in cui non sia possibile effettuare la risoluzione al I livello ovvero nei casi concordati con la Committente e/o con l'Amministrazione, ciascun ticket sarà assegnato al "secondo livello" (nel seguito anche II livello) competente per la soluzione; il Service Desk ne segue l'iter e provvede a segnalare alla Committente e/o all'Amministrazione eventuali situazioni fuori linea.

In tale evenienza, ciascun ticket è chiuso tecnicamente dal gruppo competente per la soluzione, anche attraverso il contatto diretto con l'utente.

Alla chiusura tecnica del ticket corrisponde l'invio di un messaggio di posta elettronica all'utente con la proposta della chiusura amministrativa. Nel caso in cui l'utente selezioni nel messaggio di non procedere alla chiusura amministrativa, il sistema invia un messaggio di posta elettronica con la notifica al Service Desk e procede alla riapertura ed all'assegnazione del ticket al team che ne aveva effettuato la chiusura tecnica. Sono implementati meccanismi automatici affinché, decorso un determinato lasso di tempo dalla chiusura tecnica del ticket senza alcuna attività da parte dell'utente, ciascun ticket sia chiuso amministrativamente. Attualmente, tale lasso di tempo è fissato in 8 giorni solari.

La chiusura amministrativa sancisce la fine del ciclo di vita della richiesta; pertanto il ticket non può essere riaperto.

Si segnala che alcuni fornitori terzi non accedono al sistema di Trouble Ticketing dell'Amministrazione. Pertanto il Service Desk ha la responsabilità di attivare tali fornitori secondo le modalità concordate con la Committente e/o con l'Amministrazione. Inoltre, il Service Desk deve provvedere all'aggiornamento delle informazioni di propria competenza nonché all'inserimento delle informazioni di competenza di eventuali terzi che non accedano al sistema, secondo le indicazioni della Committente e/o dell'Amministrazione.

Si precisa che potrebbe essere richiesto al Fornitore di effettuare test che simulino l'operatività dell'utente, a valle della messa in produzione di nuovi servizi/infrastrutture. Tali sessioni di test possono essere effettuate anche al di fuori del normale orario di servizio e sono oggetto di pianificazione nell'ambito dell'attività di change.

L'esecuzione di tali test è supportata da documentazione prodotta dal Fornitore, e sottoposta all'approvazione della Committente e/o dell'Amministrazione che si riserva di richiedere l'esecuzione di ulteriori test.

4.1.4 Attività specifiche di processo

Il Fornitore deve operare in coerenza con i processi e le procedure in uso presso l'Amministrazione. Si ritiene utile sottolineare, in maniera più puntuale, il valore aggiunto



atteso dall'operatività del Fornitore nell'ambito di alcuni tra i processi più significativi per l'evoluzione del modello di erogazione dei servizi.

4.1.4.1 SUPPORTO AL PROCESSO DI SERVICE ASSET & CONFIGURATION MANAGEMENT

Oltre a quanto già previsto al precedente paragrafo 4.1.3, è responsabilità del Fornitore, se richiesto dalla Committente e/o dall'Amministrazione, contattare l'utente per verificare la correttezza delle informazioni relative alla dotazione informatica dello stesso e, se del caso, fornire alla Committente e/o all'Amministrazione e/o **al Fornitore Lotto 2** le informazioni corrette, per permettere il conseguente aggiornamento del CMS.

4.1.4.2 SUPPORTO AL PROCESSO DI KNOWLEDGE MANAGEMENT

E' responsabilità del Fornitore la gestione, manutenzione ed aggiornamento del **Manuale dell'operatore** contenente tutte le principali procedure utilizzate.

Inoltre, è responsabilità del Fornitore effettuare il popolamento della Knowledge Base, per l'intera durata contrattuale, sia per gli ambiti di propria responsabilità sia per gli ambiti di responsabilità di gruppi terzi (es. fornitori applicativi, fornitori hw/sw, ecc..), sulla base di quanto concordato con la Committente e/o con l'Amministrazione. La documentazione e/o le informazioni necessarie per il popolamento della Knowledge Base sono forniti dalla Committente e/o dall'Amministrazione.

Inoltre, se richiesto dalla Committente e/o dall'Amministrazione, è responsabilità del Fornitore effettuare attività di verifica e validazione degli output prodotti da gruppi terzi a supporto delle attività del Service Desk prima dell'inserimento nella Knowledge Base. Il Fornitore, peraltro, in relazione a detti output, è tenuto a segnalare alla Committente e/o all'Amministrazione l'eventuale obsolescenza di procedure, manualistica, soluzioni note, ecc.. nonché l'eventuale inefficacia delle stesse.

Se richiesto dalla Committente e/o dall'Amministrazione, il Fornitore è tenuto ad effettuare in proprio eventuali modifiche/aggiornamenti di detti output anche attraverso l'interazione con i gruppi terzi.

La Committente si riserva di sottoporre a verifica ed accettazione tali output.

4.1.4.3 SUPPORTO AL MIGLIORAMENTO CONTINUO

Il Fornitore è responsabile della produzione e pubblicazione di documentazione e/o reportistica che mostri la situazione riassuntiva di ciascun processo gestionale (es. incident, request fulfillment e change management) e che ne evidenzii eventuali criticità o necessità di evoluzione.

Il contenuto, il formato e la periodicità di tale documentazione è concordato ad inizio fornitura ed eventualmente rivisto, su richiesta della Committente e/o dell'Amministrazione, nel corso della durata dei servizi.

Tale documentazione è utilizzata quale input alle sessioni di verifica e miglioramento dei processi indette dalla Committente e/o dall'Amministrazione che si riserva di coinvolgere in tali sessioni anche fornitori terzi.



La Committente e/o l'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere la produzione di tale documentazione anche a fornitori terzi (**es. Fornitore Lotto 3 e/o Fornitore ITSM**); pertanto, il Fornitore è tenuto, per quanto di competenza, a collaborare con i soggetti indicati dalla Committente e/o dall'Amministrazione, fornendo tutti gli elementi necessari alla sua predisposizione.

4.2 Supporto ai progetti

La Committente e/o l'Amministrazione può richiedere al Fornitore il supporto nella realizzazione e/o nella conduzione di progetti afferenti i servizi erogati, quali ad esempio:

- sperimentazioni legate all'introduzione di nuove modalità di fruizione dei servizi
- erogazione di sessioni formative all'utenza, a seguito dell'introduzione di nuovi servizi e/o nuovi strumenti utente
- stesura di manualistica e/o documentazione per l'utenza finale.

Inoltre, possono essere richiesti interventi in ulteriori ambiti rispetto a quelli previsti nel presente Capitolato.

4.3 Orario e sede di erogazione dei servizi

Qualunque sia l'organizzazione che il Fornitore intenda proporre per l'erogazione dei servizi, nel formulare la propria Offerta, tenga presente quanto riportato nei seguenti paragrafi. La Committente si riserva di richiedere variazioni a quanto proposto dal Fornitore in Offerta, dandone preavviso al Fornitore, sia allo start up delle attività sia per l'intera durata contrattuale.

Nel seguito sono indicati l'orario e la sede di erogazione dei servizi. Ulteriori dettagli sono riportati ai paragrafi 9.3 Orario di servizio e 9.4 Luogo di lavoro nonché illustrati dalla Committente e/o dall'Amministrazione all'inizio della fornitura e per tutta la durata dei servizi stessi.

4.3.1 Orario dei servizi

Il **Service Desk** deve essere reso disponibile dal lunedì al venerdì, nei giorni feriali, dalle 7.30 alle 18.30, ferma restando la possibilità per la Committente e/o l'Amministrazione - per l'intera durata contrattuale - di estendere le fasce orarie di erogazione dei servizi, dandone preavviso al Fornitore.

I servizi di **Supporto ai progetti** sono prevalentemente svolti nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, indicativamente tra le 8.00 e le 18.00, fatte salve eventuali eccezioni concordate in anticipo con il Fornitore per permettere lo svolgimento degli stessi anche in giorni/fasce orarie differenti.

Su tali fasce orarie, eventualmente estese su richiesta della Committente e/o dell'Amministrazione, è effettuata la misurazione degli Indicatori di qualità contrattuali.



L'estensione dell'orario di servizio del Service Desk è effettuata in via sporadica, non sempre è pianificabile ed è remunerata attraverso un corrispettivo ad hoc (estensione di un'ora = un "gettone orario").

La durata dell'estensione del Service Desk può:

1. essere determinata dalla Committente e/o dall'Amministrazione che ne dà comunicazione al Fornitore nei tempi e nei modi concordati; in tale evenienza, il Fornitore è tenuto ad erogare il servizio "esteso" per la sola durata indicata ed è remunerato in base ad essa, salvo diversa indicazione della Committente e/o dell'Amministrazione;
2. essere stimata dal Fornitore in base alle attività che devono essere effettuate; in tale evenienza la stima è sottoposta all'approvazione della Committente e/o dell'Amministrazione ed il Fornitore è remunerato, salvo diverso accordo, in base alla stima approvata, anche nel caso in cui la durata effettiva dell'estensione sia superiore.

4.3.2 Sede di erogazione dei servizi

I servizi di **Service Desk** sono erogati attraverso la presenza continuativa di un team dedicato presso la sede centrale dell'Amministrazione. Presso tale sede sono effettuate anche le seguenti attività:

- affiancamento di inizio fornitura e presa in carico dei servizi
- sessioni di addestramento, nel corso della durata contrattuale, per le risorse impegnate nell'erogazione dei servizi
- trasferimento di know-how durante e a fine fornitura

sulla base di quanto concordato con la Committente e/o con l'Amministrazione.

I servizi di **Supporto ai progetti** sono erogati prevalentemente presso la sede centrale dell'Amministrazione, fermo restando che parte delle attività possono essere effettuate presso la sede del Fornitore, sulla base di quanto concordato con la Committente e/o con l'Amministrazione.



5. LOTTO 2 - SERVIZI DI CONDUZIONE

5.1 Conduzione dell'infrastruttura ICT

5.1.1 Finalità del servizio

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

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, secondo la seguente articolazione:

- Sviluppo ed evoluzione dell'Infrastruttura ICT
- Conduzione tecnica
- Interventi on site presso le sedi periferiche

5.1.2 Sviluppo ed evoluzione dell'Infrastruttura ICT

Per **Sviluppo ed evoluzione dell'Infrastruttura ICT** si intende il complesso delle attività operative necessarie alla messa in produzione di nuovi apparati, sistemi e/o ambienti elaborativi 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, test ed avviamento** dell'infrastruttura tecnologica, sulla base di Specifiche Tecniche e/o Funzionali prodotte e/o approvate dalla Committente e/o dall'Amministrazione.

Il Fornitore, dopo aver ricevuto le Specifiche Tecniche e/o Funzionali, è tenuto alla redazione del Piano di Lavoro da sottoporre all'approvazione della Committente e/o dell'Amministrazione.

Tra le attività sono comprese:

- l'installazione e l'interconnessione degli apparati di rete, l'integrazione tra i diversi componenti dell'infrastruttura, con contestuale configurazione;
- l'installazione e la configurazione dei sistemi, del firmware, del software di base e del middleware e l'integrazione tra i diversi componenti della fornitura;
- la migrazione di prodotti SW già presenti nel contesto tecnologico dell'Amministrazione ovvero l'aggiornamento alle versioni di recente rilascio di prodotti di mercato (come ad es. Oracle DB, WebLogic, Microsoft Sharepoint, Microsoft SQL server, ecc..) in accordo con le Specifiche Tecniche e Funzionali prodotte dalla Committente e/o dall'Amministrazione;
- la migrazione dei sistemi operativi, dei server e dei client, (Linux, MS Windows) per il mantenimento delle versioni ufficialmente supportate e per l'adeguamento dei sistemi



alle esigenze di integrazione ed alle compatibilità applicative;

- nel caso di installazioni eseguite da terzi, il Fornitore garantirà l'affiancamento e la cooperazione nella conduzione delle attività d'integrazione;
- la compilazione e l'aggiornamento delle schede di monitoraggio e backup (quali sezioni del Manuale di gestione server e Manuale di gestione degli apparati di rete) che, di volta in volta, condividerà con Committente e/o l'Amministrazione.

Al Fornitore può essere richiesta la predisposizione di ambienti prototipali da rendere disponibili per "proof of concept" (POC) o piccole sperimentazioni, con cui verificare le caratteristiche principali della soluzione prima del suo inserimento nell'ambiente operativo, sull'Infrastruttura dell'Amministrazione.

Dopo la verifica delle funzionalità del prototipo si eseguono le installazioni nell'ambiente di destinazione finale e, nel caso di ambienti distribuiti sul territorio, si eseguono le attività di diffusione della soluzione in ambito geografico (*roll-out*).

Al termine dell'attività si richiede l'integrazione del **Manuale di gestione** (server/apparati), contenenti l'indicazione del dettaglio dell'installazione, delle configurazioni e delle procedure di gestione (implementazione monitoraggio, procedure di salvataggio della configurazione, script di start/stop dei prodotti, dipendenze con altri server ecc...).

Inoltre, il Committente e/o l'Amministrazione 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**).

Tali documenti sono soggetti a verifica da parte del Committente e/o dell'Amministrazione.

Le attività di Test prevedono l'esecuzione di prove volte a verificare la rispondenza del sistema sviluppato 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'attività di Avviamento, invece, consiste nella predisposizione, da parte del Fornitore, degli strumenti necessari alla successiva presa in carico. Durante questa fase il Fornitore verifica l'operatività degli strumenti per la gestione del sistema (ad esempio: installazione di agent di monitoraggio, backup ecc...) ed effettua l'aggiornamento del Manuale di gestione, da sottoporre a verifica da parte del Committente e/o dell'Amministrazione.

5.1.3 Conduzione tecnica

Per **Conduzione tecnica** si intende il complesso delle attività volte a garantire il corretto funzionamento e la piena efficienza dell'Infrastruttura ICT nonché l'accesso ai servizi da parte dell'utenza, in altre parole, il complesso delle attività riconducibili all'ordinaria gestione e manutenzione.

5.1.3.1 PRESA IN CARICO DI NUOVI APPARATI DI RETE/SISTEMI/APPLICAZIONI



L'attività è finalizzata alla presa in carico di nuovi sistemi, applicazioni, servizi o procedure operative e tutti gli elementi base oggetto dei servizi di gestione (sistemi, apparati HW, prodotti SW e firmware, procedure operative, standard operativi, documentazioni, ecc.).

Nelle stesse modalità il Fornitore è responsabile della fase di avviamento e di presa in carico di apparati di rete e di sistemi installati dalla Committente e/o dall'Amministrazione o da terze parti (vendor).

In questa fase, il Fornitore è responsabile:

- di eseguire le procedure definite dalla Committente e/o dall'Amministrazione per la messa in produzione delle infrastrutture
- di eseguire le procedure, definite nell'ambito del **processo di Release and Deployment management**, per la messa in produzione dei servizi, volte a garantire all'utenza di riferimento la disponibilità dei servizi stessi, nel rispetto degli Indicatori di Qualità contrattuali (**es. IQ21 - Disponibilità del servizio**) di cui all'Appendice 3
- di eseguire le procedure definite all'interno del **processo di Service Asset & Configuration Management** per l'identificazione dei nuovi Elementi di Configurazione
- della verifica, valutazione ed eventuale integrazione del Manuale di gestione, da sottoporre all'approvazione da parte della Committente e/o dell'Amministrazione.

Inoltre, anche nel caso in cui le attività di cui al paragrafo 5.1.2 Sviluppo ed evoluzione dell'Infrastruttura ICT non siano effettuate dal Fornitore, lo stesso deve procedere a predisporre tutti gli strumenti per la gestione dei vari servizi (agent di monitoraggio, di backup, inserimento in configurazione, disponibilità scorte, ecc...).

5.1.3.2 GESTIONE AMBIENTI ELABORATIVI

Le attività sono volte a mantenere un ambiente di elaborazione stabile e tale da garantire il soddisfacimento dei requisiti operativi. Più in dettaglio, le attività consistono nell'integrazione dei prodotti di terze parti con le componenti del sistema operativo, comprendendo le attività di aggiornamento, test di funzionalità e distribuzione del software utilizzato, nel rispetto dell'evoluzione tecnologica dei sistemi, degli standard di mercato e degli Indicatori di Qualità contrattuali.

La gestione degli ambienti elaborativi prevede in particolare:

- installazione, personalizzazione, distribuzione, manutenzione e test del sistema operativo, dei sottosistemi e dei prodotti del middleware (Web Server, Application Server, ecc.)
- la definizione ed attuazione delle procedure di automazione operativa (script di avvio/arresto, controllo dei servizi, trasferimento automatico di dati, ecc..)
- le configurazioni necessarie all'integrazione di prodotti software (configurazioni dei prodotti relativi all'ambiente, alla sicurezza, alla connettività, all'autenticazione attraverso servizi di gestione centralizzata delle utenze, alla comunicazione tra diversi layer tecnologici, ad es. Application server e Data Base server, ecc..)
- la gestione dei carichi di lavoro in termini di caratterizzazione delle componenti ed assegnazione delle priorità



- esecuzione e controllo degli interventi di manutenzione sul software (per esempio l'introduzione di patch, aggiornamenti del firmware)
- verifica periodica delle fonti di pubblicazione dei bollettini di sicurezza per le tecnologie in uso presso l'Amministrazione ed esecuzione periodica dell'aggiornamento dei sistemi per la rimozione delle vulnerabilità di sicurezza (installazione patch, windows update, modifiche alla configurazione dei servizi, ecc...) in accordo con le misure di prevenzione degli incidenti definite dalla Committente e/o dall'Amministrazione
- coordinamento degli interventi di manutenzione hw.

Il Fornitore è tenuto farsi parte proattiva nel proporre e analizzare modifiche agli apparati gestiti, al fine di mantenerli allineati alle ultime fix, release e versioni del software installato. Tali modifiche devono preventivamente essere sottoposte all'approvazione della Committente e/o dell'Amministrazione attraverso check periodici ovvero in base alle modalità concordate con la Committente e/o con l'Amministrazione stessa.

Si rammenta che le attività di cui trattasi sono regolamentate dai processi di Change Management e di Service Asset and Configuration Management.

5.1.3.3 GESTIONE APPARATI DI RETE

Si richiede che il Fornitore effettui le attività di gestione, configurazione e tuning degli apparati di rete presso tutte le sedi dell'Amministrazione.

Il Fornitore deve garantire la continuità di esercizio delle reti anche a fronte di problemi particolarmente complessi. In particolare è richiesto che il Fornitore effettui:

- la pianificazione e l'esecuzione delle attività di configurazione degli apparati affidati
- la verifica e la valutazione della documentazione tecnica prodotta da fornitori terzi, quale ad esempio: specifiche di installazione e configurazione di apparecchiature, Manuale di gestione, specifiche di test e collaudo, ecc...
- la razionalizzazione dell'infrastruttura di rete attiva e passiva, sulla base di quanto concordato con la Committente e/o con l'Amministrazione
- il test e il collaudo degli apparati di rete, secondo quanto specificato al par. 5.1.2
- la tracciatura e l'indirizzamento delle attività di gestione nonché la produzione di reportistica e di statistiche di accesso ai sistemi
- la verifica e il supporto al capacity management, secondo quanto specificato al par. 5.1.3.16.5
- l'implementazione e la gestione dei sistemi di *problem determination* e di analisi degli output a supporto delle applicazioni che utilizzino l'infrastruttura di rete (es. sniffer, sonde), sulla base di quanto concordato con la Committente e/o con l'Amministrazione
- la collaborazione nelle fasi realizzative dei progetti infrastrutturali e/o applicativi che utilizzano l'infrastruttura di rete
- il supporto agli interventi e/o ai servizi erogati dai vari fornitori terzi (e-learning, videoconferenza, applicazioni speciali, ecc.)
- il supporto all'utilizzo di dispositivi mobili attraverso collegamenti wi-fi
- la gestione e l'aggiornamento dei piani di indirizzamento IP LAN.



Si rammenta che le attività di cui trattasi sono regolamentate dai processi di Change Management e di Service Asset and Configuration Management.

5.1.3.4 GESTIONE DELL'INFRASTRUTTURA DI VIRTUALIZZAZIONE CLIENT E DELLE POSTAZIONI DI LAVORO

E' richiesto che il Fornitore effettui la gestione di tutto il parco client dell'Amministrazione, comprendendo sia i personal computer, fissi e portatili, sia i tablet, eseguendo le attività di competenza in base alle procedure definite con la Committente e/o con l'Amministrazione attraverso gli strumenti in uso (es. Microsoft DPM).

Infatti, è responsabilità del Fornitore, per i ticket di incident e/o service request di competenza, effettuare le attività richieste, quali ad esempio: installazione, disinstallazione di intere PdL e/o di singoli prodotti, installazione applicazioni virtualizzate, configurazione desktop virtuali, ecc.. nonché effettuare tutte le attività di change sulle PDL non eseguibili dal Service Desk, sulla base di quanto concordato con la Committente e/o con l'Amministrazione stessa (ad es. migrazioni del sistema operativo o dei prodotti, sw distribution, sia di carattere massivo sia sulla singola pdl).

Inoltre, è responsabilità del Fornitore l'attività di pianificazione del *roll out* e distribuzione delle PdL presso gli utenti, sulla base delle indicazioni della Committente e/o dell'Amministrazione.

Peraltro, potrebbe essere richiesto il supporto alla valutazione di eventuali impatti sull'infrastruttura client a fronte di attività di change (es. migrazioni delle pdl, virtualizzazione, ecc..).

L'Amministrazione ha avviato un rinnovamento tecnologico che produrrà una graduale sostituzione delle postazioni di lavoro con soluzioni di virtualizzazione dei desktop e delle applicazioni client (VMware VDI, Citrix XenApp/XenDesktop) come meglio descritto nell'Appendice 1. Quindi è responsabilità del Fornitore l'analisi e la diagnosi di problematiche legate al corretto funzionamento dei desktop virtualizzati nonché all'aggiornamento della configurazione virtuale dei client.

5.1.3.5 GESTIONE DISPONIBILITÀ

Per tutti i sistemi per i quali sia stato configurato un meccanismo di alta affidabilità (per esempio cluster, blade spare, cluster Weblogic, Oracle RAC, ridondanza di connessioni fisiche ecc...), sulla base della periodicità concordata o a fronte di un change complesso su uno specifico sistema, il Fornitore deve produrre un piano che descriva le modalità di test di tali meccanismi, i risultati attesi, le modalità di documentazione e ne proponga la tempistica (**Piano di verifica dell'affidabilità**).

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 la Committente e/o con l'Amministrazione e l'esecuzione del piano deve essere certificata con la produzione di tutta



la documentazione prevista. La Committente e/o l'Amministrazione si riserva la possibilità di assistere a tali prove.

5.1.3.6 REALIZZAZIONE E GESTIONE COLLEGAMENTI DI RETE

Il Fornitore è tenuto a realizzare i collegamenti richiesti nell'ambito di ciascuna sede oggetto della fornitura, tramite patch di proprietà dell'Amministrazione da collegare alle infrastrutture preventivamente predisposte (i.e. patch panel) per la realizzazione delle interconnessioni.

A livello operativo, il Fornitore è tenuto a realizzare tali collegamenti con estrema accuratezza, garantendo nel tempo facilità di manipolazione degli elementi stessi per la realizzazione delle interconnessioni.

Il Fornitore, inoltre, è tenuto ad aggiornare tempestivamente la documentazione relativa al cablaggio realizzato, attraverso l'aggiornamento del CMS e/o degli strumenti in uso (Libro permuta), in linea con le modalità definite nell'ambito dei processi e delle procedure concordati.

5.1.3.7 GESTIONE DELLE PROCEDURE BATCH

Le procedure batch si articolano in:

- batch applicativo, schedulato a seguito di richiesta effettuata dalle varie aree applicative
- batch tecnico, che riguarda essenzialmente il salvataggio dei dati e la memorizzazione dei dati di sistema, utilizzati per la produzione di report statistici mensili.

Il Fornitore ha la responsabilità del buon esito del batch tecnico. Inoltre, il Fornitore ha la responsabilità, a fronte di errori di esecuzione del batch applicativo, di fornire il supporto per verificare eventuali cause riconducibili all'infrastruttura. **Gli errori applicativi nel corso del batch sono disciplinati dal processo di Incident Management.**

5.1.3.8 GESTIONE DELLO STORAGE

L'attività è orientata all'infrastruttura SAN (Storage Area Network) e TAN (Tape Area Network) e si sostanzia nei seguenti punti:

- controllare l'utilizzo dei dischi e dei nastri (cartucce), per assicurare la disponibilità di spazio
- gestire lo spazio sui dischi e sui nastri
- riorganizzare gli archivi, per assicurarne la massima efficienza
- inizializzare i dischi per l'attivazione nell'ambiente
- creare, gestire e ripristinare i cataloghi utente
- classificare i tipi di dati e le applicazioni che li utilizzano
- ottimizzare l'utilizzo delle cartucce
- effettuare un refresh "periodico" dei supporti magnetici, per garantire la leggibilità dei dati nel tempo e/o recuperare eventuali supporti danneggiati
- definire le politiche di gestione delle librerie robotizzate
- analisi conoscitiva dell'utilizzo dello storage e produzione costante di reportistica
- bonificare i dati obsoleti
- patching dei collegamenti in fibra ottica agli switch SAN e TAN



- configurare gli switch per le necessità di nuovi collegamenti (zoning, ecc..)
- gestire e monitorare gli apparati di infrastruttura SAN e TAN secondo i requisiti definiti dalla Committente e/o dall'Amministrazione.

I sottosistemi dischi attestati sulle SAN possono essere collegati in rete geografica in modalità SDRF/A sia tra loro sia con un sito che funga da sito secondario.

La responsabilità dell'allineamento dei dati è del Fornitore, sulla base delle politiche definite dalla Committente e/o dall'Amministrazione.

5.1.3.9 BACKUP & RESTORE MANAGEMENT

L'esecuzione delle operazioni di backup e restore è basata sui prodotti in uso presso l'Amministrazione che si interfacciano con i vari tool disponibili per ciascuna tipologia di Database.

Il Fornitore deve garantire la continuità dei servizi e/o il recupero dei dati (dati di sistema e delle applicazioni), in tutti i casi in cui si renda necessario, comprendendo l'ultima transazione eseguita con successo.

Per il recupero dei dati, a fronte di situazioni di emergenza, le regole procedurali riguardanti il salvataggio, l'archiviazione ed il ripristino dei dati stessi, differenziate per tipo ed ambiente, sono concordate e definite con la Committente e/o con l'Amministrazione e mantenute aggiornate dal Fornitore.

Attualmente i backup si suddividono nelle seguenti categorie:

- esecuzione in modalità transazionale (log) durante l'attività operativa;
- esecuzione in modalità estemporanea, prima dell'esecuzione di change rilevanti;
- salvataggio dei file contenenti dati storici prodotti a consolidamento dei flussi procedurali;
- esecuzione a completamento del batch applicativo, finalizzati al consolidamento delle operazioni di aggiornamento della base dati da parte delle procedure batch.

Sono previsti anche backup sul sito secondario per avere una seconda copia del dato, come indicato al successivo par. 5.1.3.16.6.

La responsabilità dell'allineamento dei dati è del Fornitore, sulla base delle politiche definite dalla Committente e/o dall'Amministrazione.

5.1.3.10 AMMINISTRAZIONE DATABASE

Il Fornitore deve effettuare l'amministrazione, l'ottimizzazione e l'installazione dei database ospitati dai sistemi gestiti.

Le attività da svolgere nell'ambito di tale servizio sono, ad esempio, le seguenti: installazione e upgrade dei prodotti, configurazione ed amministrazione dei database, riorganizzazione dei dati. Più precisamente sono previste le seguenti attività:

- configurazione del database
- DB administrator (creazione tabelle, caricamento dati, ripristino degli indici, ottimizzazione dei DB, ecc..)
- aggiornamento dati statistici del catalogo del database
- soluzione delle anomalie



- installazione delle fix correttive e di sicurezza
- installazione dei client di connessione ed amministrazione delle stringhe di collegamento ai DB (TNSnames, JDBC, ODBC, ecc...)
- reporting periodico per evidenziare le frammentazioni dei database
- analisi delle prestazioni delle singole sessioni applicative ed individuazione di possibili ottimizzazioni del codice
- monitoraggio ed analisi dei DB mediante strumenti proprietari del RDBMS (Enterprise Manager, Grid Console, script, ecc...)
- configurazione dei DB per effettuazione del backup online e predisposizione script gestionali.

5.1.3.11 AMMINISTRAZIONE PRODOTTI MIDDLEWARE

Nel contesto tecnologico di erogazione dei servizi, sono presenti molti prodotti middleware, cioè prodotti software di mercato che forniscono servizi ad applicazioni distribuite o, più genericamente, prodotti che forniscono uno strato di integrazione intermedio fra diverse applicazioni, secondo quanto meglio specificato nell'Appendice 1.

Si precisa che il Fornitore è tenuto ad effettuare le attività utilizzando, in tutti i casi in cui sia possibile, gli Strumenti resi disponibili dall'Amministrazione di cui al paragrafo 7.1.

Le principali attività da svolgere nell'ambito dell'amministrazione di tali prodotti sono:

- installazione e configurazione dei prodotti e loro evoluzione e manutenzione
- deploy delle applicazioni e/o degli oggetti applicativi (applicazioni, report, siti, folder, ecc...)
- implementazione di configurazioni di scalabilità orizzontale o verticale (configurazione dei domini, dei cluster, dei cloni, ecc...) a seconda delle necessità
- configurazione delle integrazioni tra i servizi (Enterprise Service Bus, Single Sign On, ecc...), configurazione delle code, degli End Point, ecc...
- configurazione delle utenze e dei relativi privilegi
- analisi dei log e delle eccezioni applicative o sistemistiche
- analisi delle prestazioni degli specifici ambiti di installazione applicativa (ad es. Java Virtual Machine, Microsoft IIS, ecc...) utilizzando gli strumenti propri di ogni singolo middleware (Oracle Enterprise Manager, ecc...)
- correzione delle anomalie e manutenzione periodica per l'allineamento del livello di patch necessario alla rimozione dei bug e delle vulnerabilità dei prodotti
- predisposizione di script gestionali per l'avviamento e l'arresto delle singole applicazioni o di specifici processi/componenti
- gestione dei componenti/device periferici (libreria ottica, stampanti di sistema, ecc...)
- predisposizione degli agent di test e di profilazione delle applicazioni e supporto all'analisi dei dati raccolti.

In considerazione della rapida evoluzione di queste tecnologie e delle frequenti opportunità di variazione del contesto tecnologico dell'Amministrazione, soprattutto per l'adozione di nuove piattaforme middleware, il Fornitore deve garantire un adeguato rinnovamento delle competenze.



5.1.3.12 GESTIONE DELLE UTENZE E SINGLE SIGN-ON

Presso l'Amministrazione è stato introdotto uno strumento di "Identity & Access Management". Tale sistema consente anche funzionalità di Sign-On integrate con il Dominio Microsoft delle postazioni di lavoro. Inoltre, tale strumento permette di autenticare e autorizzare gli utenti per l'accesso alle applicazioni in base a policy specifiche condivise con i gruppi applicativi.

A seconda del contesto, ovvero dei dati o delle funzioni che gli utenti utilizzano all'accesso, le applicazioni possono richiedere al sistema di SSO di riconoscere l'utente con strumenti e modalità diverse.

Nell'ambito del sistema sono state inoltre sviluppate alcune semplici funzionalità di "user provisioning", certamente non complete, che costituiscono il primo passo verso future applicazioni.

Il Fornitore deve effettuare la gestione delle utenze (creazione, modifica, cancellazione, associazione ruoli, applicazione delle policy di dominio, ecc...) secondo le politiche definite dalla Committente e/o dall'Amministrazione. Inoltre, il Fornitore deve controllare e garantire l'allineamento di tutti i sistemi che partecipano al ciclo di vita dell'utenza digitale.

Durante l'esecuzione delle attività operative il Fornitore si deve attenere alle politiche di sicurezza definite dalla Committente e/o dall'Amministrazione

Si evidenzia che gli utenti amministratori devono accedere ai sistemi sempre con la loro utenza personale (nominativa, ad es. nome.cognome) e, a fronte della necessità di compiere operazioni straordinarie, per le quali la loro utenza non sia abilitata, rivolgersi ad un amministratore con privilegi più elevati, oppure utilizzare le utenze di default (Administrator e Root). L'utilizzo delle utenze di default è sottoposto a restrizioni ulteriori.

Il Fornitore deve provvedere alla sospensione/cancellazione di tutte le utenze riconducibili al Fornitore uscente, dando evidenza dell'operazione alla Committente e /o all'Amministrazione tramite elenchi ordinati per server, entro il termine massimo concordato con la Committente e/o con l'Amministrazione in fase di subentro. Inoltre, entro tale medesimo termine, il Fornitore deve provvedere alla modifica delle password per tutte le utenze di tipo Amministrazione o Super User, secondo le politiche in essere.

5.1.3.13 GESTIONE DEI SERVIZI DI POSTA ELETTRONICA

E' responsabilità del Fornitore la gestione dell'infrastruttura che eroga i servizi di posta elettronica. Si stima che ad inizio fornitura saranno presenti oltre 5000 oggetti di posta tra: caselle di posta nominali, caselle di posta istituzionali, caselle di servizio, liste di distribuzione e contatti.

Oltre alle attività già elencate nei paragrafi precedenti e successivi, nel seguito è riportata una sintesi, non esaustiva, delle attività di carattere operativo orientate ai servizi di posta elettronica:



- gestione problematiche client/server (Outlook, Outlook Anywhere, OWA)
- creazione/rimozione di oggetti di posta
- gestione dei flussi posta elettronica
- gestione policy, limiti, retention riguardanti il traffico e le caselle di posta elettronica
- gestione DB (creazione, rimozione, migrazione caselle, defrag online/offline, integrità)
- gestione permessi, condivisioni e deleghe sulle cassette postali
- controllo dei log SMTP, verifica dei flussi, ricerca dei messaggi inviati/ricevuti per specifici utenti.

5.1.3.14 DEFINIZIONE DELLE PROCEDURE OPERATIVE E AUTOMAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI CONDUZIONE

E' richiesto che il Fornitore effettui la definizione delle procedure operative a supporto della standardizzazione delle attività tecniche afferenti i servizi di Conduzione dell'infrastruttura ICT e ne produca la documentazione di dettaglio.

Inoltre, è responsabilità del Fornitore predisporre e mantenere aggiornate procedure automatiche (script, procedure, ecc...) a supporto delle attività di conduzione nonché, se previsto, di effettuare l'aggiornamento degli Strumenti a supporto dell'operatività. Ciascuna procedura automatica è accompagnata dalla documentazione concordata, da sottoporre all'approvazione della Committente e/o dell'Amministrazione, necessaria all'eventuale presa in carico e manutenzione della procedura stessa da parte della Committente e/o dell'Amministrazione, o da terzi da essa designati. Il formato ed i contenuti di tale documentazione sono concordati nel corso degli incontri tecnici.

Nell'eventualità in cui la Committente e/o l'Amministrazione si avvalga di terzi (**es. Fornitore ITSM**) 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 della Committente e/o dell'Amministrazione stessa, comprendendo l'aggiornamento della relativa documentazione.

La consegna da parte del Fornitore degli script di gestione e della relativa documentazione è effettuata attraverso un sito di collaborazione dedicato alla conduzione tecnica, reso disponibile dall'Amministrazione.

E' facoltà della Committente e/o dell'Amministrazione individuare gli ambiti sui cui il Fornitore deve effettuare la definizione delle procedure operative e l'automazione delle attività di conduzione, anche sulla base di eventuali proposte del Fornitore.

Per maggiori dettagli si rimanda all'Appendice 3 par. 4.2.2.

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

5.1.3.15 MONITORAGGIO DEI SERVIZI

Per Monitoraggio dei servizi si intende il complesso delle attività volte alla raccolta, alla verifica, alla correlazione, all'analisi e alla storicizzazione degli allarmi generati e delle



informazioni raccolte attraverso i sistemi di gestione già a disposizione dell'infrastruttura (ad es. Enterpirse Manager, GRID, Microsoft SCOM, ecc..) nonché attraverso strumenti ad hoc, resi disponibili nell'ambito della fornitura (Piattaforma di monitoraggio dei servizi, di cui al par. 7.2.2).

Il Fornitore deve effettuare il monitoraggio e controllo di tutte le infrastrutture gestite e dei servizi "vista end user", integrando informazioni/dati gestiti da terze parti (es. fornitori dei servizi TLC, fornitori che gestiscono l'infrastruttura di sicurezza) e delle applicazioni.

In particolare, deve:

- effettuare il **Presidio delle console dei sistemi di monitoraggio (Piattaforma di monitoraggio dei servizi del Fornitore e Sistema di monitoraggio dei servizi dell'Amministrazione)** e procedere, laddove necessario, alle attività di analisi e presa in carico dei malfunzionamenti ed all'alimentazione del sistema di Trouble Ticketing (incident)
- effettuare la predisposizione della Piattaforma di monitoraggio dei servizi
- definire le regole di monitoraggio, da sottoporre all'approvazione della Committente e/o dell'Amministrazione, tenendo conto degli Indicatori di Qualità della fornitura nonché di eventuali ulteriori parametri indicati dalla Committente e/o dall'Amministrazione
- provvedere all'evoluzione e alla manutenzione della Piattaforma di monitoraggio dei servizi e delle politiche di monitoraggio, da sottoporre all'approvazione della Committente e/o dell'Amministrazione
- effettuare l'integrazione nella Piattaforma di monitoraggio dei servizi di nuove infrastrutture e/o di nuovi servizi.

Si segnala che per ogni servizio sottoposto a monitoraggio è responsabilità del Fornitore proporre alla Committente e/o all'Amministrazione i valori di soglia da adottare per la rilevazione della disponibilità del servizio stesso, in accordo con il meccanismo di rilevazione adottato dal Sistema di monitoraggio dei servizi in uso presso l'Amministrazione.

Si precisa che, ai fini della predisposizione della Piattaforma di monitoraggio dei servizi, il Fornitore deve prevedere una soluzione autoconsistente che non preveda integrazione con il Sistema di monitoraggio dei servizi in uso presso l'Amministrazione.

La Committente e/o l'Amministrazione si riserva di poter accedere all'analisi e alla consultazione delle registrazioni di tutti i dati elementari e delle banche dati utilizzate dalla Piattaforma di monitoraggio dei servizi, che comunque il Fornitore dovrà consegnare su richiesta della Committente e/o dell'Amministrazione al termine delle attività contrattuali.

5.1.3.16 ATTIVITÀ SPECIFICHE DI PROCESSO

Il Fornitore deve operare in coerenza con i processi e le procedure in uso presso l'Amministrazione. Si ritiene utile sottolineare, in maniera più puntuale, il valore aggiunto atteso dall'operatività del Fornitore nell'ambito di alcuni tra i processi più significativi per l'evoluzione del modello di erogazione dei servizi.



5.1.3.16.1 GESTIONE DELLE RICHIESTE E DEGLI INTERVENTI

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 una interruzione o un degrado nella fruizione del servizio da parte dell'utente finale;
- della pianificazione, l'attuazione e la verifica dei cambiamenti dell'hardware, del firmware, dell'evoluzione dei sistemi operativi, dei prodotti programma/middleware, dei prodotti applicativi e delle relative correzioni, necessari a garantire il corretto funzionamento e lo sviluppo dell'infrastruttura ICT dell'Amministrazione.

Quindi, si richiede che il Fornitore utilizzi, in coerenza con i processi in uso presso l'Amministrazione, gli Strumenti a supporto dell'operatività per tracciare le attività a carattere operativo nonché le richieste di informazioni e di segnalazione di disservizio. Pertanto, il Fornitore stesso deve:

- alimentare gli strumenti di tracciatura
- effettuare la ricezione e la presa in carico delle richieste nei tempi concordati
- aggiornare le informazioni di ciascun ticket con l'effettivo stato/andamento delle attività
- fornire una stima dei tempi di esecuzione e una diagnosi/fattibilità relativa all'intervento da effettuare
- effettuare la chiusura dei ticket
- gestire, per quanto di competenza, gli interventi dei fornitori terzi.

Infatti, è richiesto che il Fornitore coadiuvi il personale addetto alla manutenzione delle apparecchiature hardware e dei prodotti software durante l'esecuzione degli interventi, programmati e non. Il Fornitore è quindi responsabile dell'attivazione dei vari fornitori terzi e dell'aggiornamento dei sistemi di tracciatura e della gestione delle procedure di escalation, in coerenza con quanto previsto dai processi di Change, Incident e Problem Management.

5.1.3.16.2 GESTIONE DEI MALFUNZIONAMENTI E SUPPORTO AI PROCESSI DI INCIDENT E PROBLEM MANAGEMENT

Per malfunzionamento si intende l'interruzione o il degrado nella fruizione del servizio.

Le cause dei malfunzionamenti possono essere legate al software, all'hardware e relativo firmware o alla configurazione (parametrizzazione/personalizzazione) dei sistemi e/o degli apparati di rete.

Il Fornitore è responsabile di tutti i casi in cui sia rilevabile una interruzione o un degrado nella fruizione del servizio da parte dell'utenza di riferimento. Pertanto è tenuto ad effettuare le attività necessarie al ripristino del servizio all'utenza di riferimento entro i tempi massimi prefissati, anche attraverso l'attivazione dei servizi di reperibilità nonché l'attivazione delle procedure di escalation concordate.

Tali procedure sono definite dalla Committente e/o dall'Amministrazione, tenendo conto del livello di gravità del malfunzionamento e dell'impatto dello stesso sull'operatività dell'utenza, e possono prevedere anche il coinvolgimento di fornitori terzi.



L'attività di gestione dei malfunzionamenti deve essere sia proattiva, ossia rivolta alla prevenzione, sia reattiva, ossia rivolta alla gestione ed infine alla risoluzione di tutti i problemi che comportano l'interruzione o il degrado nella fruizione del servizio.

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, anche attraverso l'attività di terze parti
- l'analisi del verificarsi di problemi ripetitivi. I risultati dell'analisi sono inseriti nella Knowledge base e sugli elementi interessati sono eseguiti controlli approfonditi atti ad individuare e risolvere problemi di tipo strutturale, secondo quanto concordato con la Committente e/o con l'Amministrazione nell'ambito del processo di Problem management
- l'analisi delle informazioni derivanti dall'esecuzione delle attività di verifica di performance dei sistemi, tenendo conto delle informazioni provenienti dai sistemi di monitoraggio
- la definizione, in base a valori stabiliti da norme tecniche, di valori di soglia oltre i quali sia necessario intervenire, da sottoporre all'approvazione dalla Committente e/o dall'Amministrazione
- analisi periodica volta ad identificare eventuali interventi di bonifica e/o di evoluzione dell'infrastruttura ICT (in termini di hardware, software e configurazione), da sottoporre all'approvazione dalla Committente e/o dall'Amministrazione, utili a salvaguardare il funzionamento ottimale dei componenti dell'infrastruttura stessa e recuperare le criticità evidenziate.

Inoltre, è richiesto che il Fornitore verifichi l'eventuale ricorsività di disservizi e/o malfunzionamenti relativi alle postazioni di lavoro, analizzandone le cause, riproducendo le casistiche, effettuando test e verifiche e proponendo le relative soluzioni, anche attraverso la collaborazione con il Fornitore Lotto 1.

Le soluzioni e le relative procedure operative sono pubblicate dal Fornitore sul sistema di Knowledge management, in modo da renderle disponibili anche al Service Desk nonché ai Referenti informatici dell'Amministrazione, come specificato al successivo paragrafo 5.1.3.16.3.

Inoltre, è responsabilità del Fornitore il salvataggio dei dati ai fini dell'analisi di incidenti di sicurezza. Il Fornitore deve assicurarsi che i sistemi, anche non direttamente gestiti (es. firewall e sistemi di sicurezza), inviino al sistema di Log Management le informazioni utili alle attività di analisi, attivando - in caso negativo - le procedure concordate con la Committente e/o con l'Amministrazione.

E' richiesto, infatti, che sia effettuata la conservazione di tutti i log di auditing relativi a web server, application server, apparati di sicurezza e quanto altro possa essere necessario alla ricostruzione di comportamenti insidiosi e per l'individuazione di possibili responsabilità penali e civili conseguenti a condotte illecite. Tali log devono essere mantenuti in linea per il



periodo concordato con la Committente e/o con l'Amministrazione.

Su tali log, la Committente e/o l'Amministrazione si riserva di richiedere al Fornitore di effettuare ricerche ed elaborazioni statistiche su richiesta.

5.1.3.16.3 SUPPORTO AL PROCESSO DI KNOWLEDGE MANAGEMENT

E' responsabilità del Fornitore il popolamento della Knowledge Base a supporto delle proprie attività nonché a supporto dei servizi erogati dal Fornitore Lotto 1, relativamente all'infrastruttura affidata in gestione, per l'intera durata contrattuale. Tra gli output attesi si segnalano: procedure operative, manualistica per il Service Desk, FAQ, soluzioni note, ecc..

Pertanto, il Fornitore deve procedere alla predisposizione di tali output e al loro caricamento sulla Knowledge base, sia a supporto delle proprie attività che a supporto delle attività di risoluzione dei ticket al primo livello da parte del Service Desk, sulla base di quanto concordato con la Committente e/o con l'Amministrazione, anche attraverso l'interazione con il Fornitore Lotto 1.

Deve inoltre effettuare tutti gli aggiornamenti/modifiche necessari affinché tali output siano sempre aggiornati e coerenti con le finalità del servizio.

La Committente si riserva di sottoporre a verifica ed accettazione tali output, cui formato, periodicità e contenuto sono concordati ad inizio fornitura.

5.1.3.16.4 SUPPORTO AL PROCESSO DI SERVICE ASSET & CONFIGURATION MANAGEMENT

Il Fornitore deve garantire il costante, accurato e continuo allineamento delle basi dati del CMS attraverso tool e procedure automatiche in uso presso l'Amministrazione; nel caso in cui tali aggiornamenti non possano essere eseguiti automaticamente, il Fornitore deve procedere con l'aggiornamento manuale.

Inoltre, il Fornitore deve procedere alla modellizzazione dei servizi nel CMS, secondo le indicazioni della Committente e/o dell'Amministrazione nonché in base ai modelli di servizio presenti sul Sistema di monitoraggio dei servizi.

Il Fornitore è tenuto ad effettuare gli aggiornamenti delle basi dati per tutte le PdL, i sistemi e gli apparati presenti nei vari site, indipendentemente dalla responsabilità gestionale assegnata, in base alle procedure e agli standard concordati con la Committente e/o con l'Amministrazione.

Il Fornitore è, inoltre, responsabile della gestione e dell'aggiornamento della DML.

L'aggiornamento costante e accurato della baseline, in particolare del CMS, è ritenuto il nucleo fondamentale sui cui si fondano:

- i processi già in uso nonché i processi che potrebbero essere eventualmente adottati ed implementati nel corso della durata contrattuale
- il patrimonio informativo relativo alla consistenza e alla configurazione dell'infrastruttura ICT dell'Amministrazione
- la valutazione di eventuali impatti per i servizi di business dell'Amministrazione a fronte di evoluzioni, cambiamenti di carattere infrastrutturale



- le analisi volte all'integrazione e/o all'introduzione di nuovi servizi a supporto dell'attività istituzionale dell'Amministrazione
- la rilevazione e la misurazione della qualità del servizio all'utenza di riferimento.

Si comunica che la Committente e/o l'Amministrazione si riserva di fissare scadenze stringenti per la produzione di reportistica a supporto della verifica della qualità dei dati.

Inoltre, si comunica che le informazioni contenute nelle basi informative sono utilizzate ai fini della produzione del Consuntivo attività, funzionale alla fatturazione periodica.

Ad inizio fornitura, è effettuato un assessment da parte del Fornitore sulla consistenza e coerenza dei dati di Asset e Configuration e delle relazioni tra gli stessi. Tale assessment è sottoposto a verifica/audit da parte della Committente e/o dell'Amministrazione e nel caso esistano difformità tra il contenuto di tali basi dati e l'effettiva consistenza degli Elementi di Configurazione affidati in gestione, è richiesto che il Fornitore stesso provveda all'eliminazione delle difformità entro 90 giorni solari dalla data di inizio attività.

Il CMS e le altre basi dati utilizzate quali sistemi di Service Asset & Configuration Management sono soggette a collaudo e/o audit della Committente e/o dell'Amministrazione, sia in fase di start up delle attività sia nel corso dell'intera durata contrattuale. Tali verifiche possono essere anche effettuate a campione.

Si precisa che l'aggiornamento del CMS è prevalentemente effettuato in automatico attraverso prodotti di scansione le cui politiche sono definite dalla Committente e/o dall'Amministrazione e sono supportati da script/procedure automatiche che potrebbero essere sviluppate da terzi. La Committente e/o l'Amministrazione si riserva di estendere al Fornitore la partecipazione alle sessioni di test e collaudo di tali procedure.

E' responsabilità del Fornitore effettuare salvataggi periodici delle basi informative sia su base periodica sia in occasione di attività di change, sulla base di quanto concordato con la Committente e/o l'Amministrazione.

5.1.3.16.5 SUPPORTO 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) che mostri la situazione riassuntiva di ciascun sistema e che ne evidenzii eventuali criticità o necessità di evoluzione.

Si precisa che la Committente e/o l'Amministrazione si riserva di richiedere la produzione di ulteriore reportistica il cui contenuto, formato e periodicità è concordato ad inizio fornitura ed eventualmente rivisto, della Committente e/o dell'Amministrazione, nel corso della durata dei servizi.

Il Fornitore, nell'erogazione del servizio, può utilizzare gli strumenti e i prodotti resi disponibili dall'Amministrazione ovvero può utilizzare script e/o le funzionalità native del



software di sistema ovvero le informazioni ricavate attraverso la Piattaforma di monitoraggio dei servizi.

5.1.3.16.6 SUPPORTO AL PROCESSO DI BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT

Come specificato nell'Appendice 1, l'Amministrazione dispone di un sito di recovery (sito secondario) situato presso una delle sedi del Ministero dell'Economia e delle Finanze. Sono attivi alla data meccanismi di replica presso tale sito dei dati dell'intero sistema informativo dell'Amministrazione.

Si precisa che l'Amministrazione si riserva di modificare il ruolo di recovery di tale sito in funzione delle tecnologie che saranno adottate e della strategia di business continuity che l'Amministrazione stessa intende adottare.

Si richiede che il Fornitore assicuri la continuità dei meccanismi di replica, ne garantisca l'efficacia nonché effettui tutte le attività oggetto del presente appalto anche per i sistemi ospitati presso tale sito.

Inoltre, si richiede che il Fornitore, per quanto di competenza, supporti la predisposizione di tutte le procedure tecniche (script, personalizzazioni, configurazioni) ed organizzative (processi e procedure) a supporto del processo di continuità dei servizi.

5.1.3.16.7 SUPPORTO AL MIGLIORAMENTO CONTINUO

Il Fornitore è responsabile della produzione e pubblicazione di documentazione e/o reportistica che mostri la situazione riassuntiva di ciascun processo gestionale (incident, problem, change, release, configuration, ecc..) e che ne evidenzii eventuali criticità o necessità di evoluzione.

Il contenuto, il formato e la periodicità di tale reportistica è concordato ad inizio fornitura ed eventualmente rivisto, su richiesta della Committente e/o dell'Amministrazione, nel corso della durata dei servizi.

Tale documentazione è utilizzata quale input alle sessioni di verifica e miglioramento dei processi indette dalla Committente e/o dall'Amministrazione che si riserva di coinvolgere in tali sessioni anche fornitori terzi.

La Committente e/o l'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere la produzione di tale documentazione anche a fornitori terzi (es. **Fornitore Lotto 3**, **Fornitore ITSM**, ecc.); pertanto, il Fornitore è tenuto, per quanto di competenza, a collaborare con i soggetti indicati dalla Committente e/o dall'Amministrazione stessa, fornendo tutti gli elementi necessari alla sua predisposizione.

5.1.4 Interventi on site presso le sedi periferiche

Su richiesta della Committente e/o dell'Amministrazione, il Fornitore effettua interventi on site presso tutte le sedi dell'Amministrazione per l'implementazione di servizi nonché per attività non remotizzabili sugli elementi (attivi/passivi) di rete e sui sistemi.

Gli interventi on site, salvo diverso accordo con la Committente e/o l'Amministrazione, devono essere effettuati necessariamente da risorse del **Team di presidio**, di cui al successivo par. 5.3.2.



5.2 Supporto ai progetti infrastrutturali

La Committente e/o l'Amministrazione può richiedere al Fornitore il supporto nella progettazione, realizzazione e/o nella conduzione di progetti infrastrutturali afferenti i servizi erogati, quali ad esempio:

- progettazione di infrastrutture di Disaster recovery/Business Continuity
- progettazione di infrastrutture per il consolidamento dei sistemi
- progetti per l'adozione e diffusione di nuove tecnologie, ecc..
- progetti di innalzamento delle versioni dei prodotti

In particolare è richiesto che il Fornitore effettui l'analisi dei possibili impatti legati agli ambiti progettuali attivati, ne effettui lo studio di fattibilità e la progettazione esecutiva, articoli le attività realizzative in unità di lavoro, dettagliate e documentate, da affidare al servizio di Conduzione dell'Infrastruttura ICT.

Inoltre, potranno essere richiesti interventi in ulteriori ambiti rispetto a quelli previsti nel presente Capitolato.

5.3 Organizzazione dei servizi

5.3.1 Premessa

Qualunque sia l'organizzazione che il Fornitore intenda proporre per l'erogazione dei servizi, nel formulare la propria Offerta, tenga presente quanto riportato nei seguenti paragrafi.

La Committente si riserva di richiedere variazioni a quanto proposto dal Fornitore in Offerta, dandone preavviso al Fornitore, sia allo start up delle attività sia per l'intera durata contrattuale.

Nel seguito sono indicati l'orario e la sede di erogazione dei servizi. Ulteriori dettagli sono riportati ai paragrafi 9.3 Orario di servizio e 9.4 Luogo di lavoro nonché illustrati dalla Committente e/o dall'Amministrazione, all'inizio della fornitura e per tutta la durata dei servizi stessi.

5.3.2 Modello e sedi di erogazione dei servizi

I servizi di **Conduzione dell'Infrastruttura ICT** sono erogati presso la sede centrale dell'Amministrazione attraverso la presenza continuativa di un team di risorse professionali (**Team di presidio**), ad eccezione:

- del **Presidio delle console dei sistemi di monitoraggio** di cui al precedente par. 5.1.3.17
- delle attività a supporto dei reperibili, appartenenti al Team di presidio, nel ripristino dell'operatività e disponibilità dei servizi ospitati sull'infrastruttura ICT dell'Amministrazione

erogati da remoto - ossia dal Centro servizi di cui al successivo paragrafo 5.3.4 Il Centro servizi.

Presso la sede centrale dell'Amministrazione, sono effettuate anche le seguenti attività:

- affiancamento di inizio fornitura e presa in carico dei servizi
- sessioni di addestramento, nel corso della durata contrattuale, per le risorse



impegnate nell'erogazione dei servizi

- trasferimento di know-how durante e a fine fornitura

sulla base di quanto concordato con la Committente e/o con l'Amministrazione.

I servizi di Supporto ai progetti infrastrutturali sono erogati prevalentemente presso la sede centrale dell'Amministrazione, fermo restando che parte delle attività possono essere effettuate presso la sede del Fornitore, sulla base di quanto concordato con la Committente e/o con l'Amministrazione.

Inoltre, nel corso dell'erogazione dei servizi, potrebbe essere necessario l'intervento del personale del Fornitore presso tutte le sedi romane dell'Amministrazione nonché presso sedi che ospitano infrastrutture e/o servizi dell'Amministrazione, quali ad esempio le sedi CED del MEF.

5.3.3 Orario di servizio

L'orario dei servizi di Conduzione dell'infrastruttura ICT è riportato nel seguito:

- a) servizi erogati dal Centro servizi del Fornitore: h24x7, con particolare riferimento:
- al Presidio delle console dei sistemi di monitoraggio
 - agli interventi per il ripristino dell'operatività e dei servizi al di fuori della fascia oraria di cui al successivo punto b)
 - all'attivazione e al supporto del servizio di reperibilità, sulla base delle procedure concordate
- b) servizi erogati presso la sede centrale dell'Amministrazione: dal lunedì al venerdì, nei giorni feriali, dalle 7.30 alle 18.30
- c) servizio di reperibilità: h24x7, erogato esclusivamente da personale appartenente al Team di Presidio, utilizzando strumenti resi disponibili dal Fornitore (es. telefoni cellulari). Per servizio di reperibilità h24x7, si intende il complesso delle attività così erogate:
1. disponibilità ad intervenire su chiamata telefonica oltre l'orario di servizio, di cui al precedente punto b), fino al complemento delle 24 ore giornaliere, anche *on site*;
 2. disponibilità agli interventi di cui al precedente punto 1. garantita anche per l'intera giornata (24 ore) del sabato e/o della domenica e/o dei festivi.

Si precisa che l'Amministrazione si riserva di estendere la fascia oraria di cui al punto b) per l'intera durata contrattuale.

Gli interventi on site presso le sedi periferiche dell'Amministrazione sono effettuati dal lunedì al venerdì, nei giorni feriali, indicativamente nella fascia oraria 9.00 - 18.00.

I servizi di Supporto ai progetti infrastrutturali sono svolti nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, indicativamente tra le 8.00 e le 18.00, fatte salve eventuali eccezioni concordate in anticipo con il Fornitore per permettere lo svolgimento degli stessi anche in giorni/fasce orarie differenti.



Su tali fasce orarie, eventualmente estese su richiesta della Committente e/o dell'Amministrazione, è effettuata la misurazione degli Indicatori di Qualità contrattuali, salvo quanto diversamente indicato nell'Appendice 3.

L'estensione dell'orario di servizio di cui al precedente punto b) è effettuata in via sporadica e non sempre è pianificabile. La durata dell'estensione può:

1. essere determinata dalla Committente e/o dall'Amministrazione che ne dà comunicazione al Fornitore nei tempi e nei modi concordati; in tale evenienza, il Fornitore è tenuto all'erogazione del servizio "esteso" e al rispetto degli indicatori di qualità contrattuali per la sola durata indicata, salvo diversa indicazione della Committente e/o dell'Amministrazione;
2. essere stimata dal Fornitore in base alle attività che devono essere effettuate; in tale evenienza la stima è sottoposta all'approvazione della Committente e/o dell'Amministrazione ed il Fornitore è tenuto all'erogazione del servizio "esteso" e al rispetto degli indicatori di qualità contrattuali per tutta la durata concordata.

L'estensione dell'orario di servizio di cui al punto b), ai fini dei corrispettivi, è conteggiata in ore servizio ed è remunerata, in caso di superamento del plafond annuo di cui al successivo paragrafo 8.2, attraverso un corrispettivo ad hoc (estensione di un'ora = un "gettone orario").

L'estensione di cui al precedente punto b) può essere richiesta per:

- estensioni dell'orario nel corso della stessa giornata lavorativa
- attivazione dei servizi nei fine settimana e/o nei giorni festivi.

Può essere richiesta sia per il complesso dei servizi sia per attività relative solo ad una parte delle infrastrutture gestite (es. deploy di nuovi servizi, change di carattere infrastrutturale, ecc..).

5.3.4 Il Centro servizi

Il Centro servizi del Fornitore è esterno alle sedi dell'Amministrazione.

Si richiede al Fornitore di descrivere in Offerta tale Centro Servizi che deve rispettare e comprendere almeno quanto riportato nei seguenti paragrafi.

La Committente si riserva di verificare la rispondenza ai requisiti espressi, nonché a quanto eventualmente rappresentato in Offerta, sia attraverso sopralluoghi sia attraverso l'esame della documentazione prodotta dal Fornitore. Tali verifiche possono essere effettuate a valle dell'aggiudicazione nonché per l'intera durata dei servizi.

Il Fornitore si impegna a recepire eventuali richieste della Committente ed a porle in opera, senza alcun onere aggiuntivo, entro i tempi indicati dalla Committente stessa.

5.3.4.1 REQUISITI E VINCOLI

Il Centro Servizi del Fornitore deve essere ubicato sul territorio nazionale. Inoltre, si precisa che:

- la lingua di riferimento per l'erogazione di tutti i servizi deve essere l'italiano;



- la connessione telematica tra il Centro Servizi e le sedi dell'Amministrazione deve essere realizzata attraverso canale dedicato punto-punto a costo del Fornitore. Si intende ricompresa nella connessione anche la dotazione degli apparati di networking ed ogni altra dotazione necessaria, inclusi i cablaggi dalla terminazione di rete del Provider del collegamento ai locali CED dell'Amministrazione. La soluzione deve garantire adeguate prestazioni e affidabilità in caso di malfunzionamento di uno dei componenti dell'infrastruttura. Le modalità di attestazione di tale collegamento dovranno essere concordate con la Committente e/o con l'Amministrazione;
- il Fornitore deve predisporre presso il proprio Centro servizi una soluzione tecnologica, avente prestazioni e affidabilità adeguate anche in caso di malfunzionamento di uno dei componenti dell'infrastruttura, atta a garantire ai team impegnati nell'erogazione dei servizi:
 - un unico punto di accesso alla rete dell'Amministrazione
 - l'autenticazione e la profilazione delle utenze al punto di accesso alla rete dell'Amministrazione
 - la tracciatura degli accessi ai sistemi (es. login, ssh, desktop remoto, ecc.)
 - la conservazione dei log del sistema di accesso per almeno un anno, realizzata dal Fornitore presso il Fornitore stesso.

La Committente e/o l'Amministrazione si riserva di richiedere tali log con frequenza periodica in base alle procedure concordate con il Fornitore stesso.

- il Fornitore deve garantire la sicurezza del collegamento e la riservatezza dei sistemi e delle informazioni attraverso la formalizzazione e l'applicazione di procedure e politiche di sicurezza da adottare al proprio interno, adeguate ai requisiti stabiliti. Infatti, è responsabilità del Fornitore assicurare che il Centro Servizi, le infrastrutture in esso ospitate, le informazioni gestite e le transazioni da e verso la rete dell'Amministrazione siano protette mediante l'adozione di adeguati sistemi e metodologie definite utilizzando come riferimento le norme della serie ISO/IEC 27000.

In particolare, nell'esecuzione dei servizi, il Fornitore deve garantire l'evoluzione, la manutenzione e l'adeguamento tecnologico dei sistemi, delle reti e di tutti gli strumenti impiegati presso il Centro servizi che si rendano necessarie a soddisfare i requisiti di sicurezza stabiliti, nonché l'aggiornamento delle politiche di sicurezza e delle contromisure attuate e la risoluzione reattiva o proattiva di Incident di sicurezza.

In considerazione dell'esigenza di garantire il massimo grado di copertura di tutti gli aspetti di sicurezza, si richiede la redazione di un Piano della Sicurezza, in conformità a best practice e/o a standard internazionali, secondo quanto concordato con la Committente e/o con l'Amministrazione.

Nel seguito si riportano alcuni requisiti da intendersi come minimi.

Tabella 1 - Requisiti minimi per la sicurezza

Categoria	Requisiti minimi
Sicurezza delle reti	Il punto di accesso alla rete dell'Amministrazione deve essere adeguatamente protetto mediante sistemi firewall che operino secondo modalità note come "Stateful inspection".



Categoria	Requisiti minimi
	Devono essere utilizzati sistemi/meccanismi di intrusion detection e prevention che analizzino il traffico in entrata ed in uscita dalla rete dell'Amministrazione.
Riservatezza dei dati e delle trasmissioni	Deve essere garantita la riservatezza di tutti i dati gestiti.
Integrità dei dati	Devono essere adottati antivirus centralizzati ad aggiornamento periodico, che analizzino e bonifichino gli eventuali codici malevoli. Devono essere adottati antivirus su tutte le postazioni utilizzate dal personale del Fornitore e collegate con la rete dell'Amministrazione.
Auditing e vulnerability assessment	Devono essere registrati tutti gli eventi telematici che hanno impatto sui sistemi, effettuati dal Centro servizi del Fornitore, permettendo la ricostruzione di comportamenti insidiosi e l'individuazione di possibili responsabilità penali e civili conseguenti condotte illecite.
Amministrazione accessi	Devono essere adottati adeguati processi di amministrazione degli accessi (fisici e logici) effettuati nel Centro servizi che prevedano l'identificazione delle diverse categorie di utenti, la definizione dei corrispondenti profili di autorizzazione e delle modalità di rilascio dell'accesso.

5.3.4.2 RECOVERY DEI SERVIZI

Il Fornitore deve garantire la continuità dei servizi anche in caso di evento disastroso e/o di interruzione della connessione tra il Centro servizi e la rete dell'Amministrazione.

In particolare, il Fornitore deve implementare una soluzione, tecnica ed organizzativa, che consenta di garantire il ripristino delle funzionalità al fine di garantire l'erogazione dei servizi ed il rispetto dei requisiti di qualità contrattuali.



6. LOTTO 3 - SERVIZI DI SUPPORTO

6.1 Finalità dei servizi

La finalità dei servizi è fornire il supporto alle strutture tecniche della Committente e/o dell'Amministrazione impegnate nel governo e nell'evoluzione strategica dei servizi ICT.

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, secondo la seguente articolazione:

- Supporto specialistico su tecnologie, sistemi e reti
- Supporto alle strutture gestionali
- Supporto al governo delle operazioni IT
- Supporto al miglioramento continuo
- Supporto agli studi architetture e ai progetti tecnologici
- Supporto ai progetti applicativi
- Supporto al system test

Si precisa che potrebbero essere richiesti servizi in ulteriori ambiti progettuali connessi ai servizi di seguito elencati. Pertanto, è richiesta al Fornitore la massima flessibilità nell'adeguare le conoscenze del personale impiegato nell'erogazione dei servizi o a rendere disponibili risorse con skill adeguato.

6.2 Supporto specialistico su tecnologie, sistemi e reti

E' richiesto il supporto alle strutture tecniche della Committente e/o dell'Amministrazione in attività quali:

- progettazione evolutiva dell'infrastruttura ICT, comprendendo la stesura di documentazione tecnica
- verifica e valutazione della documentazione tecnica prodotta da fornitori terzi, quali ad esempio: studi di fattibilità, specifiche di installazione e configurazione di apparati, ambienti e prodotti software
- predisposizione di manualistica tecnica gestionale e/o verifica e valutazione di documentazione prodotta da terzi (manuali di gestione sistemi e reti, specifiche di test e collaudo, ecc...)
- verifica di impatto circa le attività di change sistemistici (aggiornamento del software dei sistemi operativi, middleware e database)
- definizione politiche di monitoraggio, backup, allineamento dati e sicurezza
- definizione dei criteri di accettazione dei servizi (SAC) in caso di nuovi servizi e/o evoluzione dei servizi esistenti.

Inoltre, può essere richiesto il supporto specialistico per attività di tipo complesso, quali:

- consulenza sull'ottimizzazione ed il performing dei sistemi
- analisi dell'ambiente tecnologico al fine di riscontrare eventuali carenze ed individuare correzioni/evoluzioni
- valutazione dell'impatto sui servizi a fronte di migrazione di prodotti



- sperimentazione e diffusione di nuove tecnologie.

Se previsto nel contratto, per i casi in cui sia applicabile, il Fornitore è tenuto a produrre la Convalida sulla tecnologia, di cui all'Appendice 5.

6.3 Supporto alle strutture gestionali

E' richiesto il supporto alle strutture tecniche della Committente e/o dell'Amministrazione in attività quali:

- pianificazione e governo delle attività di sviluppo di nuovi apparati, sistemi, prodotti e configurazione di ambienti, nonché delle evoluzioni e delle modifiche degli stessi
- tracciatura e indirizzamento delle attività di gestione, reportistica e statistiche di accesso ai sistemi (es. analisi dei log, ecc..)
- coordinamento delle attività di sviluppo e modifica dell'infrastruttura, attraverso il supporto alla Committente e/o all'Amministrazione nella definizione di unità di lavoro (task, work package, ecc..) da assegnare, nell'ambito del processo di change, al Fornitore Lotto 2 per l'esecuzione delle operazioni.

6.4 Supporto al governo delle operazioni IT

E' richiesto il supporto operativo alle attività della Committente e/o dell'Amministrazione nella definizione e verifica dei processi di gestione nonché nelle attività di controllo operativo sui servizi.

Le attività della Committente e/o dell'Amministrazione per cui potrebbe essere richiesto il supporto operativo sono le seguenti:

- monitoraggio del rispetto dei processi operativi e gestionali definiti e individuazione di possibili ambiti di ottimizzazione, anche attraverso la collaborazione con i team di fornitori terzi (es. Fornitore Lotto 1, Fornitore Lotto 2 e Fornitore ITSM)
- controllo delle basi dati di tracciamento delle attività e delle basi dati operazionali, verifica di coerenza e congruenza delle informazioni in esse contenute, identificazione di eventuali disallineamenti rispetto al risultato atteso nonché delle eventuali possibili cause degli stessi e segnalazione di ogni situazione fuori linea
- produzione e controllo della reportistica periodica concordata e redazione di documenti operativi e direzionali.

6.5 Supporto al miglioramento continuo

Nell'ambito del processo di miglioramento continuo, anche nell'eventualità in cui il processo non sia pienamente attuato, è richiesto il supporto alla Committente e/o all'Amministrazione nelle attività di definizione di:

- nuove metodologie di lavoro
- metriche, parametri e indicatori di controllo (es. CSF e KPI), in coerenza con i processi gestionali operativi definiti o in via di attuazione
- reportistica di riferimento
- eventuali ambiti di miglioramento e criticità



anche attraverso la collaborazione con fornitori terzi (es. Fornitore Lotto 1, Fornitore Lotto 2 e Fornitore ITSM).

6.6 Supporto agli studi architetture e ai progetti tecnologici

Nell'ambito degli studi architetture o dei progetti di carattere tecnologico, possono essere richiesti di volta in volta interventi per la definizione delle architetture di riferimento per i progetti e le applicazioni rilasciate in esercizio dai vari fornitori terzi. Inoltre, potrebbe essere richiesto supporto:

- per l'analisi dei progetti applicativi ed infrastrutturali per verificarne la coerenza con l'architettura e per identificare eventuali modifiche all'architettura per accogliere le esigenze dei progetti
- per l'analisi degli andamenti dell'industria e del mercato per determinare potenziali impatti sull'architettura
- per la valutazione e selezione di tecnologie hardware, software e di sicurezza applicativa, nonché per il disegno di configurazioni standard
- per la documentazione delle soluzioni architetture
- per il coordinamento dell'implementazione delle soluzioni architetture e delle attività di change ad esse legate.

Inoltre, di volta in volta, potrebbe essere chiesto il supporto nelle fasi di definizione di progetti su ambiti specifici quali, ad esempio:

- reti, interoperabilità e fonia
- videoconferenza
- studio e analisi per la definizione di nuove infrastrutture di sicurezza
- progetti per il consolidamento dei sistemi
- linee guida e standard nella definizione delle soluzioni di sicurezza per le applicazioni.

Inoltre, potrebbero essere richiesti interventi in ulteriori ambiti progettuali rispetto a quelli previsti nel presente Capitolato.

Se previsto nel contratto, per i casi in cui sia applicabile, il Fornitore è tenuto a produrre la Convalida sulla tecnologia, di cui all'Appendice 5.

6.7 Supporto ai progetti applicativi

Nell'ambito dei progetti di sviluppo applicativo, può essere richiesto supporto:

- nella valutazione della documentazione predisposta dai fornitori terzi
- nella valutazione e sperimentazione di prodotti e nella stesura della documentazione a corredo delle analisi comparative
- all'implementazione ed alla messa a punto di procedure di ausilio all'integrazione tra applicazioni (definizione di casi di test, analisi di log applicativi, correlazione di eventi, implementazione di client WS mediante SoapUI, ecc...)
- specialistico di prodotto mirato al disegno delle soluzioni di cooperazione applicativa in ambito SOA (BUS, BPEL, Service Registry, ecc...) e MS Sharepoint (WebApp, Workflow, indicizzazione e ricerca, Office WebApp, ecc...)



- alla realizzazione di soluzioni complesse di cooperazione applicativa con particolare riferimento agli ambienti Java e Microsoft Sharepoint
- nella verifica della compatibilità applicativa con le tecnologie di virtualizzazione adottate (Citrix XenApp, XendDesktop, VMware thinApp, View, ecc..)
- all'ottimizzazione delle prestazioni di applicazioni custom (Java/Oracle DB, Sharepoint App) attraverso l'analisi dei log, l'ottimizzazione dei piani di esecuzione e delle principali select, il tuning delle configurazioni degli application server.

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

Le attività possono essere riepilogate in:

- interfaccia tra i vari gruppi (applicativi e Fornitore Lotto 2)
- verifica della congruenza dei piani di lavoro dei fornitori terzi
- analisi dei rischi e gestione delle criticità durante l'erogazione dei servizi di ciascun fornitore.

Se previsto nel contratto, per i casi in cui sia applicabile, il Fornitore è tenuto a produrre la Convalida sulla tecnologia, di cui all'Appendice 5.

6.8 Supporto al system test

Se richiesto, il Fornitore è responsabile di supportare la Committente e/o l'Amministrazione 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 dai gruppi di lavoro della Committente e/o dell'Amministrazione 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
- pianificazione, progettazione e implementazione di stress test
- 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.

6.9 Orario e sede di erogazione dei servizi

Nel seguito sono indicati l'orario e la sede di erogazione dei servizi. Ulteriori dettagli sono riportati ai paragrafi 9.3 Orario di servizio e 9.4 Luogo di lavoro nonché illustrati dalla Committente e/o dall'Amministrazione all'inizio della fornitura e per tutta la durata dei servizi stessi.



I servizi sono prevalentemente svolti presso la sede centrale dell'Amministrazione nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, indicativamente tra le 8:00 e le 18:00, fatte salve eventuali eccezioni concordate in anticipo con il Fornitore per permettere lo svolgimento degli stessi anche in giorni/fasce orarie differenti.

Per i servizi erogati in modalità continuativa a consumo, potrebbe essere concordata con la Committente una distribuzione delle presenze a copertura della fascia oraria sopra indicata.

Inoltre, per i servizi erogati in modalità continuativa a consumo, potrebbe essere richiesta la partecipazione ad attività da effettuare nei fine settimana e/o nei giorni festivi. In tale evenienza, la remunerazione del servizio è effettuata attraverso le tariffe per gli Interventi al di fuori dell'orario di servizio, come meglio specificato al paragrafo 9.2.3.

Non si esclude che, con particolare riferimento agli obiettivi progettuali, le attività possano essere effettuate presso le sedi del Fornitore, fermo restando che tutti gli incontri che prevedano la partecipazione della Committente e/o dell'Amministrazione sono effettuati presso la sede centrale dell'Amministrazione.

Inoltre, potrebbe essere richiesto il supporto per attività che prevedano la presenza del personale del Fornitore presso tutte le sedi romane dell'Amministrazione nonché presso sedi che ospitano infrastrutture e/o servizi dell'Amministrazione, quali ad esempio le sedi CED del MEF.



7. STRUMENTI A SUPPORTO DELL'OPERATIVITÀ

Nell'erogazione dei servizi, il Fornitore deve utilizzare senza alcun onere aggiuntivo per la Committente e/o l'Amministrazione:

- gli Strumenti resi disponibili dall'Amministrazione, di cui al successivo paragrafo 7.1
- gli Strumenti resi disponibili dal Fornitore, di cui al successivo par. 7.2, nonché eventuali Migliorie (nel complesso denominati Migliorie).

In caso di indisponibilità degli stessi, il Fornitore opererà, senza alcun onere aggiuntivo per la Committente e/o l'Amministrazione, con gli strumenti e secondo le modalità concordati con la Committente e/o con l'Amministrazione stessa.

7.1 Strumenti resi disponibili dall'Amministrazione

L'elenco degli Strumenti resi disponibili dall'Amministrazione ed i prodotti utilizzati sono riportati nell'Appendice 1.

Il Fornitore tenga conto che la Committente e/o l'Amministrazione si riserva per l'intera durata contrattuale di:

- estenderne l'uso anche ad ambiti diversi da quelli descritti nel presente Capitolato
- modificarne le funzionalità e le configurazioni anche attraverso l'utilizzo di script e procedure sviluppate ad hoc, dal Fornitore e/o da terzi
- di modificarne parametri e personalizzazioni
- adottarne di nuovi, sia in aggiunta sia in sostituzione

senza alcuna limitazione.

7.1.1 Situazione attuale

Si rammenta che gli Strumenti resi disponibili dall'Amministrazione sono ospitati sull'infrastruttura ICT dell'Amministrazione; pertanto, il Fornitore Lotto 2 è responsabile dell'erogazione dei servizi oggetto del presente appalto nel rispetto dei livelli qualitativi contrattuali.

Inoltre, il Fornitore del Lotto 2 è responsabile dell'evoluzione, adeguamento e ottimizzazione degli Strumenti centralizzati per la gestione delle infrastrutture poiché funzionali alla propria operatività (es. SCCM, Oracle Grid, Microsoft SCOM, ecc.), sulla base di quanto concordato con la Committente e/o l'Amministrazione nonché sulla base di quanto definito nell'ambito dei processi gestionali.



Tabella 2 - Strumenti resi disponibili dall'Amministrazione

Strumento/Piattaforma	Prodotto/Suite
Sistema di IT Service Management (Sistema di Trouble ticketing, Sistema di Asset e Configuration management, Sistema di Knowledge management, Sistema di SL management)	BMC Remedy IT Service Management Suite BMC Change Management BMC Service Desk BMC Self-Service BMC Service Management Specialist BMC Atrium Discovery and Dependency Mapping (ADDM) BMC Asset Management Atrium CMDB BMC Atrium Service Level Management BMC Atrium Dashboards and Analytics BMC Knowledge Management
Sistema di controllo remoto e supporto tecnico PdL	TeamViewer
Strumenti centralizzati per la gestione delle infrastrutture	BMC BladeLogic Automation Suite BMC Middleware Automation BMC Decision Support - Server Automation BMC Bladelogic Application Release Automation (BMA) BMC Bladelogic Server Automation (BSA) BMC Atrium Orchestrator (BAO) Oracle Grid infrastructure VMWare Operation Manager VMWare Vcenter HP Data Protector Microsoft System Center Data Protection Manager (SCDPM) Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) Microsoft System Center Operation Manager (SCOM)
Sistema di monitoraggio dei servizi	NETX

7.1.2 Possibili evoluzioni note alla data

Come già indicato al par. 4.1.3, l'Amministrazione sta predisponendo uno strumento di Contact center per gestire le chiamate al Service Desk. Tale piattaforma dovrebbe essere operativa già allo start up delle attività, fermo restando l'obbligo per il Fornitore Lotto 1 ad operare anche senza la disponibilità di tale strumento secondo le modalità concordate con la Committente e/o l'Amministrazione.

Il Sistema di monitoraggio dei servizi in uso è basato sul prodotto NETX. Non si esclude che alla data di start up della fornitura, ovvero nel corso della durata dei servizi, l'Amministrazione introduca una piattaforma diversa basata su prodotti di mercato.



Il Fornitore Lotto 2 è tenuto ad erogare per tale Sistema i servizi oggetto del contratto ed effettuare tutte le attività tecniche per il suo sviluppo, presa in carico e successiva gestione nonché a effettuare eventuali adeguamenti della propria piattaforma, senza alcun onere per la Committente e/o l'Amministrazione.

7.2 Strumenti resi disponibili dal Fornitore

Si precisa che tutte le attività connesse alla progettazione, realizzazione, evoluzione, manutenzione relative a tali strumenti sono assimilate ad interventi progettuali; pertanto, pur non comportando alcun onere per la Committente e/o l'Amministrazione, tali interventi sono oggetto di pianificazione, da sottoporre all'approvazione della Committente, rendicontazione, controllo e accettazione.

Per tali interventi sono applicati gli Indicatori di Qualità generali, salvo nei casi in cui siano applicati gli Indicatori di Qualità specifici, come meglio specificato nell'Appendice 3.

7.2.1 Tutti i lotti

Strumenti per la rilevazione degli Indicatori di Qualità generali e di obiettivo

Gli Indicatori di Qualità specifici dei Lotti sono rilevati attraverso gli Strumenti resi disponibili dall'Amministrazione.

Per la verifica del rispetto degli Indicatori di Qualità generali e di obiettivo, il Fornitore deve predisporre ed installare, senza alcun onere aggiuntivo per la Committente e/o l'Amministrazione, strumenti adeguati e, ove non possibile, ad effettuare rilevazioni manuali dei parametri da misurare.

Il Fornitore rende disponibili alla Committente e/o all'Amministrazione, per la parte di propria competenza, i risultati delle misure effettuate ed il calcolo degli scostamenti dalle soglie definite. Tutti i dati rilevati e tutti quelli oggetto della reportistica (periodica e/o a evento) sono archiviati a cura del Fornitore che ne garantisce l'accessibilità alla Committente e/o all'Amministrazione per l'intera durata contrattuale. Inoltre, il Fornitore si impegna a fornire alla Committente e/o all'Amministrazione la base dati (RDBMS) di dettaglio, contenente tutti i dati rilevati, utilizzata per la valorizzazione degli Indicatori di Qualità.

7.2.2 Lotto 2

Il Fornitore deve rendere disponibile:

- la soluzione tecnologica e la connessione telematica tra il Centro servizi e le sedi dell'Amministrazione, indicate al paragrafo 5.3.4 Il Centro servizi.

Inoltre, deve rendere disponibile la Piattaforma di monitoraggio dei servizi descritta nel seguito, le cui console sono rese disponibili sia ai team presso il Centro servizi sia al Team di presidio. Inoltre, è richiesto che almeno due console siano rese disponibili alla Committente/Amministrazione.

Piattaforma di monitoraggio dei servizi

Il Fornitore deve predisporre un sistema di monitoraggio dei sistemi che si affianchi:

- alle funzionalità native dei prodotti e delle tecnologie in uso presso l'Amministrazione
- al Sistema di monitoraggio dei servizi, in uso presso l'Amministrazione.



Il Fornitore deve assicurare la rilevazione ed il tracciamento dei dati indicativi delle condizioni di funzionamento dell'infrastruttura ICT dell'Amministrazione e dei servizi da essa ospitati tramite strumenti automatici. Gli eventi e gli allarmi generati da tali strumenti riguardano, ad esempio:

- traffico di rete e utilizzo delle risorse di sistema, sia a fini statistici sia per supportare il Capacity Management;
- disponibilità dei sistemi nei vari ambienti elaborativi (produzione e non);
- disponibilità dei servizi all'utenza di riferimento (vista end user);
- disponibilità dei servizi su tutto il territorio nazionale (server periferici, DHCP, File server, ecc.), comprendendo anche le sedi regionali;
- performance delle componenti l'Infrastruttura ICT e dei servizi applicativi.

Il Fornitore deve assicurare, inoltre, l'alimentazione di una banca dati con tutti i dati raccolti e la produzione di report aggregati e di dettaglio secondo i formati e la periodicità concordati con la Committente.

Il Fornitore deve provvedere all'evoluzione e alla conduzione tecnica e applicativa di tale Piattaforma, nel rispetto dei processi concordati e dei requisiti di qualità contrattuali. Inoltre, dovrà effettuare tutte le attività necessarie per il suo adeguamento a fronte dell'inserimento di nuovi elementi, di modifiche e/o dismissioni di elementi già oggetto del servizio, procedendo quindi anche all'installazione e configurazione degli opportuni agent sull'Infrastruttura ICT dell'Amministrazione.

Strumenti di reportistica e rendicontazione

La Piattaforma di monitoraggio dei servizi deve consentire la produzione di reportistica che attesti la disponibilità dei servizi e dei sistemi in relazione **all'IQ21 - Disponibilità dei servizi** e **IQ22 - Disponibilità di sistema** in contraddittorio alla rilevazione effettuata dal Sistema di monitoraggio dei servizi in uso presso l'Amministrazione.

Inoltre, come specificato nell'Appendice 3, è richiesto che il Fornitore effettui attraverso tali strumenti di reportistica e rendicontazione il Calcolo degli scostamenti, in relazione ai predetti IQ, secondo quanto concordato con la Committente, sia per le misure rilevate attraverso il Sistema di monitoraggio dei servizi dell'Amministrazione sia per le misure rilevate dalla Piattaforma di monitoraggio dei servizi.



8. DIMENSIONAMENTO

Nel seguito è riportato il dimensionamento massimo stimato per i servizi oggetto della fornitura riferito all'intera durata contrattuale, al meglio delle conoscenze e delle esigenze attuali.

Si precisa che non è riconosciuto alcun effort e alcun corrispettivo per le attività di affiancamento di inizio fornitura e fine fornitura, ritenendosi comprese nei corrispettivi unitari.

Per i servizi di tipo continuativo "a consumo" e per gli obiettivi a carattere progettuale, il dimensionamento è stato effettuato utilizzando come base di calcolo il giorno persona. In particolare, si ritiene utile precisare che, nel corso della durata contrattuale, la Committente può richiedere servizi che richiedano l'impiego delle figure professionali di cui, nel seguito, non è previsto l'utilizzo.

Inoltre, la Committente si riserva di utilizzare un mix diverso da quello specificato.

Per i servizi remunerati a canone è riportato il numero stimato di Utenti finali e PdL (Lotto 1) nonché il numero dei sistemi (Lotto 2) che saranno affidati in gestione. Inoltre, è fornita una stima del numero di estensioni orarie (Lotto 1 e Lotto2).

Nell'Appendice 4, sono fornite alcune statistiche sul grado di utilizzo dei servizi. Si precisa che, non essendo giunti a piena attuazione i processi ITIL, le statistiche riportate sono relative alle sole segnalazioni raccolte nel corso del 2012 dal Service Desk. Peraltro, si ritiene utile precisare che attualmente sono utilizzate per l'erogazione dei servizi 7 linee telefoniche, non essendo disponibile un'infrastruttura di Contact center.

8.1 Dimensionamento massimo Lotto 1

8.1.1 Service Desk

Nel seguito è riportato il dimensionamento stimato per l'intera durata contrattuale per i servizi di Service Desk.

Tabella 3 - Lotto 1 - Dimensionamento Service Desk

	Dimensionamento massimo		
	I anno	II anno	III anno
Numero di utenti	3.100	3.100	3.100
Numero di PdL	4.000	4.000	4.000
Numero di estensioni orarie (ora/servizio)	24	24	24

Applicando le modalità indicate al successivo par. 9.2.2.1, il dimensionamento dei servizi si riepiloga come segue.



Tabella 4 - Lotto 1 - Dimensionamento Service Desk in funzione delle modalità di renumerazione

	Dimensionamento massimo		
	I anno	II anno	III anno
Numero di tranches di 25 PdL per trimestre	496	496	496
Numero di tranches di 25 utenti per trimestre	640	640	640
Numero di estensioni orarie (ora servizio)	24	24	24

L'Amministrazione, a garanzia della qualità del servizio alla propria utenza, richiede che, salvo diversa indicazione, il Fornitore organizzi le proprie attività attraverso la presenza continuativa presso la sede dell'Amministrazione di un team composto da almeno 7 risorse.

8.1.2 Supporto ai progetti

Di seguito è riportato il dimensionamento stimato per l'intera durata contrattuale per i servizi di Supporto ai progetti.

Tabella 5 - Lotto 1 - Dimensionamento Supporto ai progetti

Figura professionale	Totale gp per figura professionale
Consulente di evoluzione tecnologica	0
Consulente di integrazione applicativa	0
Consulente specialista di prodotto	0
Sistemista senior	0
Sistemista	264
Sistemista junior	1056
Operatore	0
Totale	1320

8.2 Dimensionamento massimo Lotto 2

8.2.1 Conduzione dell'infrastruttura ICT

Nel seguito è riportato il dimensionamento stimato per l'intera durata contrattuale per i servizi di Conduzione dell'Infrastruttura ICT.

Tabella 6 - Lotto 2 - Dimensionamento Conduzione dell'Infrastruttura ICT

		Dimensionamento massimo		
		I anno	II anno	III anno
Numero di sistemi fisici	Server Windows/ESX (sistema master)	33	36	36
	Server Linux/Unix (sistema master)	55	60	60
	Sistema periferico	30	30	30
Numero di sistemi virtuali	Sistema Windows (sistema master)	77	85	85
	Sistema Linux/Unix (sistema master)	77	85	85
	Sistema Windows (sistema replica)	77	85	85
	Sistema Linux/Unix (sistema replica)	77	85	85



	Dimensionamento massimo		
	I anno	II anno	III anno
Numero di apparati di rete	284	298	298
Numero di estensioni orarie (ora servizio)	120	120	120

Si precisa che nei canoni offerti si intende remunerato un plafond di 80 ore/servizio per ciascun anno. Pertanto, il numero di estensioni orarie sopra indicato è relativo al numero di estensioni orarie eccedenti tale plafond di 80 ore/servizio per ciascun anno.

8.2.2 Supporto ai progetti tecnologici

Di seguito è riportato il dimensionamento stimato per l'intera durata contrattuale per i servizi di Supporto ai progetti tecnologici.

Tabella 7 - Lotto 2 - Dimensionamento Supporto ai progetti tecnologici

Figura professionale	Totale gp per figura professionale
Consulente di evoluzione tecnologica	132
Consulente di integrazione applicativa	0
Consulente specialista di prodotto	132
Sistemista senior	528
Sistemista	396
Sistemista junior	132
Operatore	0
Totale	1.320

8.3 Dimensionamento massimo Lotto 3

Di seguito è riportato il dimensionamento per l'intera durata contrattuale stimato per i servizi di Supporto previsti nel Lotto 3, riferito ai servizi erogati in orario di servizio standard e agli interventi al di fuori dell'orario di servizio standard.

Tabella 8 - Lotto 3 - Dimensionamento servizi in orario di servizio standard

Figura professionale	Totale gp per figura professionale
Consulente di evoluzione tecnologica	1.980
Consulente di integrazione applicativa	1.980
Consulente specialista di prodotto	792
Sistemista senior	3.168
Sistemista	1.584
Sistemista junior	0
Operatore	0
Totale	7.920



Tabella 9 - Lotto 3 - Dimensionamento interventi al di fuori dell'orario di servizio standard

Figura professionale	Totale gp per figura professionale
Consulente di evoluzione tecnologica	30
Consulente di integrazione applicativa	0
Consulente specialista di prodotto	30
Sistemista senior	60
Sistemista	0
Sistemista junior	0
Operatore	0
Totale	120



9. MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

9.1 Premessa

La Committente 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, la Committente e/o l'Amministrazione 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.).

La Committente 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 dalla Committente e/o dall'Amministrazione; il Fornitore deve farsi carico inoltre di conoscere e diffondere al proprio interno tali conoscenze, di applicarle proattivamente e di recepirne tempestivamente eventuali variazioni.

9.2 Modalità di esecuzione dei servizi e delle attività

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

Tabella 10 - Modalità di esecuzione dei servizi

Lotto	Servizio	Modalità di esecuzione	Modalità di remunerazione
Lotto 1	Service Desk	Continuativa	A canone
	Supporto ai progetti	Continuativa	A consumo
		Progettuale	A corpo
Lotto 2	Conduzione dell'Infrastruttura ICT	Continuativa	A canone
	Supporto ai progetti infrastrutturali	Continuativa	A consumo
		Progettuale	A corpo
Lotto 3	Supporto specialistico su tecnologie, sistemi e reti	Continuativa	A consumo
		Progettuale	A corpo
	Supporto alle strutture gestionali	Continuativa	A consumo
	Supporto al governo delle operazioni IT	Continuativa	A consumo
	Supporto al miglioramento continuo	Continuativa	A consumo
		Progettuale	A corpo
	Supporto agli studi architetture e ai progetti tecnologici	Progettuale	A corpo
	Supporto ai progetti applicativi	Continuativa	A consumo



Lotto	Servizio	Modalità di esecuzione	Modalità di remunerazione
		Progettuale	A corpo
	Supporto al system test	Progettuale	A corpo

Si precisa che, laddove siano indicate due o più possibili modalità di esecuzione, è cura della Committente specificare di volta in volta quale seguire all'attivazione del singolo intervento.

9.2.1 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.

Inoltre, nell'erogazione dei servizi è richiesto al Fornitore l'utilizzo, per l'intera durata del contratto, degli Strumenti a supporto dell'operatività, par. 7.

9.2.2 Modalità continuativa a canone

I servizi sono erogati senza soluzione di continuità a partire dalla data di inizio attività indicata dalla Committente fino al termine della fornitura o altra data indicata dalla Committente stessa.

L'attivazione è effettuata dalla Committente 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:

- Sviluppo ed evoluzione dell'infrastruttura ICT (par. 5.1.2) - previste nell'ambito del Lotto 2

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 (assimilabile ad un Piano di lavoro) da sottoporre all'approvazione della Committente e che a tutti gli effetti dovranno essere condotti seguendo quanto previsto dalla modalità progettuale.

In tale evenienza, è richiesto che il Fornitore tracci sul Sistema di Trouble ticketing la pianificazione approvata.

I servizi continuativi a canone sono remunerati come segue.

9.2.2.1 LOTTO 1



Composizione del canone per la remunerazione dei servizi di Service Desk

I servizi indicati al paragrafo 4.1 Service Desk sono remunerati attraverso la corresponsione di un canone trimestrale composto da:

- canone per la gestione degli utenti, commisurato al numero di utenti gestiti
- canone per la gestione delle PdL, commisurato al numero di PdL affidate in gestione

Infine, il canone si compone anche del canone per il **Servizio esteso**, commisurato alle ore servizio effettive conteggiate sulla base di quanto riportato al par. 4.3.1 Orario dei servizi.

Remunerazione dei servizi

Ai fini della remunerazione dei servizi, si precisa che:

- eventuali variazioni (sia in aumento sia in diminuzione) del numero di utenti e/o delle PdL determinano il conseguente adeguamento del relativo canone trimestrale; tale adeguamento ha efficacia sui corrispettivi a partire dal trimestre successivo all'avvenuta variazione e la comunicazione dell'effettiva consistenza del numero di utenti e/o delle PdL gestiti è a carico del Fornitore, così come risultanti dalla *baseline* misurata l'ultimo giorno di ciascun trimestre attraverso il CMS;
- le variazioni al canone trimestrale del servizio di Service Desk sono gestite per tranches di 25 utenti e di 25 PdL;
- nel caso in cui il primo o l'ultimo mese di erogazione dei servizi non corrisponda ad un intero trimestre solare, il canone è calcolato pro quota in base al numero di giorni lavorativi utili (lunedì-venerdì dei giorni feriali).

Il Fornitore è tenuto al rispetto dei requisiti di qualità contrattuali anche in caso di introduzione di nuovi utenti/PdL e/o di estensioni dell'orario di servizio.

La *baseline* misurata l'ultimo giorno di ciascun trimestre attraverso il CMS, è utilizzata per la produzione del Consuntivo attività. La remunerazione del servizio è effettuata in base al Consuntivo attività approvato dalla Committente.

Estensioni dell'orario di servizio

Estensioni sporadiche dell'orario di servizio sono richieste dalla Committente e/o dall'Amministrazione e sono remunerate attraverso il canone per il Servizio esteso. La remunerazione è effettuata in base al numero di ore servizio risultanti dal Consuntivo attività approvato.

Il Fornitore è tenuto al rispetto dei livelli di servizio contrattuali e soggetto all'applicazione di penali.

9.2.2.2 LOTTO 2

Composizione del canone per la remunerazione dei servizi di Conduzione dell'Infrastruttura ICT

I servizi indicati al paragrafo 5.1 Conduzione dell'Infrastruttura ICT sono remunerati attraverso la corresponsione di un canone trimestrale composto da:

- il canone per i servizi di gestione dei sistemi ubicati presso i CED, commisurato al numero di sistemi gestiti, fisici e logici, in funzione delle seguenti specificità:



- tipologia di sistema (fisico, virtuale, partizione) in funzione della tipologia di sistema operativo
- tipologia di configurazione (master o clone/replica)
- il canone per i servizi di gestione dei sistemi ubicati presso le sedi periferiche, commisurato al numero di sistemi fisici gestiti
- il canone per i servizi di gestione degli apparati di rete, ubicati presso i CED e presso le sedi periferiche, commisurato al numero di apparati gestiti.

Infine, il canone si compone anche del canone per il **Servizio esteso**, commisurato alle ore servizio effettive conteggiate sulla base di quanto riportato al par. 5.3.3 Orario di servizio.

Remunerazione dei servizi

Nel seguito sono fornite precisazioni relative alla remunerazione dei servizi.

Il sistema “replica” è tipico delle configurazioni cluster (attivo-attivo, attivo-stand-by) ma è applicabile alle configurazioni bilanciate per server farm composte da minimo 2 nodi; ai fini del calcolo dei corrispettivi, un sistema è considerato “master” ed un sistema è considerato “replica”.

Si intende “replica”, inoltre, ogni sistema appartenente ad una Farm bilanciata attraverso strumenti di bilanciamento hw o sw (es. CISCO CSS, Radware ODS) ovvero ad una configurazione Cluster (es. RAC Real Application Cluster) composta da almeno 2 nodi aventi le medesime caratteristiche tecniche. Ai fini del calcolo dei corrispettivi, un sistema è considerato “master” e gli altri sistemi componenti la Farm ovvero il secondo nodo del Cluster sono considerati “repliche”.

Medesima considerazione è applicabile alle configurazioni cluster di virtualizzazione (VMWARE ESX Server - Hyper-V, ecc...) ed in tutti i casi in cui la tecnologia HW/SW consenta il bilanciamento oppure il fail-over dei servizi da un sistema ad un altro. Ai fini del calcolo dei corrispettivi, un solo sistema è considerato “master” mentre gli altri sistemi in bilanciamento sono considerati “repliche”.

Da ultimo, tutti i sistemi fisici e/o virtuali cui non siano applicati meccanismi di clusterizzazione e/o bilanciamento e/o fail-over come sopra definiti, sono considerati “master”.

Inoltre, si precisa che:

- le lame o sistemi *spare*, al momento peraltro non utilizzati, non sono conteggiate;
- gli ambienti prototipali non sono conteggiate;
- i sistemi disponibili nel sito secondario inattivi, non sono conteggiate; per sistemi inattivi si intende: sistemi e/o apparati dedicati al recovery dei servizi erogati dal sito primario pronti all'uso in caso di necessità;
- attualmente l'Amministrazione non dispone di server partizionabili di tecnologia enterprise; qualora, in futuro, l'Amministrazione adottasse questo tipo di tecnologia, le eventuali partizioni logiche o fisiche saranno assimilabili alla tipologia “Server Linux/Unix - Sistema Master”;
- il canone del servizio subisce variazioni in aumento o in diminuzione a seguito di dismissione o introduzione di nuovi sistemi/apparati;



- il canone trimestrale è calcolato in base al numero di sistemi/apparati affidati in gestione, ossia in base al numero di sistemi/apparati la cui presa in carico sia stata completata, così come risultanti dalla *baseline* misurata l'ultimo giorno di ciascun trimestre attraverso il CMS;
- nel caso in cui il primo e/o l'ultimo trimestre di erogazione dei servizi non corrisponda ad un intero trimestre solare, il canone mensile è calcolato pro quota in base al numero di giorni lavorativi utili (lunedì-venerdì dei giorni feriali).

Il Fornitore è tenuto al rispetto dei requisiti di qualità contrattuali anche in caso di introduzione di nuovi sistemi e/o di estensioni dell'orario di servizio.

La *baseline* misurata l'ultimo giorno di ciascun trimestre attraverso il CMS, è utilizzata per la produzione del Consuntivo attività. La remunerazione del servizio è effettuata in base al Consuntivo attività approvato dalla Committente.

Interventi on site presso le sedi periferiche

Gli interventi on site presso le sedi periferiche, stimati in circa 30 interventi per ciascun anno, si intendono remunerati nei corrispettivi unitari. E' previsto il rimborso delle sole spese di viaggio eventualmente sostenute, nei limiti e secondo le modalità indicate nel Contratto.

Estensioni dell'orario di servizio

Come già specificato al paragrafo 8.2 Dimensionamento massimo Lotto 2, nei canoni offerti si intende remunerato un plafond di 80 ore servizio per ciascun anno.

Pertanto, estensioni sporadiche dell'orario di servizio eccedenti tale plafond sono richieste dalla Committente e/o dall'Amministrazione e sono remunerate attraverso il canone per il Servizio esteso, in base al numero di ore servizio risultanti dal Consuntivo attività approvato. Il Fornitore è tenuto al rispetto dei livelli di servizio contrattuali e soggetto all'applicazione di penali.

9.2.3 Modalità continuativa a consumo

I servizi in modalità continuativa sono erogati senza soluzione di continuità a partire dalla data indicata dalla Committente fino al termine della fornitura o altra data indicata dalla Committente stessa.

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

La regolamentazione contrattuale del servizio è in giorni persona, con modalità a tempo e spesa, vale a dire che il corrispettivo è calcolato sulla base del Consuntivo attività approvato dalla Committente.

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 Committente, 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 Committente.

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

Lotto 3: Nel caso in cui sia richiesta la partecipazione ad attività nei fine settimana e/o nei giorni festivi, sono applicate le tariffe per gli Interventi al di fuori dell'orario di servizio.

9.2.4 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.

Gli interventi sono regolamentati in giorni/persona, con modalità esecutiva a corpo, vale a dire che il corrispettivo è calcolato sulla base dei GP pianificati per figura professionale e non in base ai GP effettivamente consumati, sulla base del Piano di lavoro approvato dalla Committente.

L'attivazione è effettuata dalla Committente 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 e/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 della Committente.

Sulla base di quanto definito nel Piano di Lavoro presentato, la Committente 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 precedente paragrafo 7.

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

Ciclo standard

E' il ciclo di realizzazione prevalentemente adottato. La seguente tabella riporta gli eventi (milestone) che marcano l'inizio e la conclusione delle varie fasi.

Attore	Milestone	Fasi	Documento
--------	-----------	------	-----------



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

Ciclo a fase unica

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

9.3 Orario di servizio

L'orario di servizio standard previsto per i vari lotti è indicato ai seguenti paragrafi:

- Lotto 1 - par. 4.3.1
- Lotto 2 - par. 5.3.3
- Lotto 3 - par. 6.9

Nel seguito si riportano ulteriori dettagli, validi per il complesso della fornitura.

Le eventuali estensioni dell'orario di servizio sono richieste dalla Committente e/o dall'Amministrazione 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.

L'estensione dell'orario di servizio è richiesta via posta elettronica e, 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.

Si precisa che per giorni festivi devono intendersi le festività a carattere nazionale nonché, per i servizi erogati dalla sede centrale dell'Amministrazione, il 29 giugno.

9.4 Luogo di lavoro

Le sedi di erogazione dei servizi sono indicate ai seguenti paragrafi:



- Lotto 1 - par. 4.3.2
- Lotto 2 - par. 5.3.2
- Lotto 3 - par. 6.9

Nel seguito si riportano ulteriori dettagli, validi per il complesso della fornitura.

In relazione ai servizi da erogare in via continuativa presso le sedi dell'Amministrazione, 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, antivirus e tool, ecc..) utili per l'erogazione dei servizi.

Per il personale impiegato in via non continuativa presso le sedi dell'Amministrazione potrebbero essere resi disponibili posti di lavoro in modalità *desktop sharing* attraverso l'accesso a sistemi virtuali. Si precisa che in nessun caso è permessa la connessione di dispositivi di informatica personale alla rete dell'Amministrazione.

Il Fornitore è tenuto al rispetto delle politiche di sicurezza definite dall'Amministrazione per l'intera durata contrattuale.

Inoltre, si precisa che il Fornitore deve rendere disponibili ai propri team caselle di posta elettronica personali/di servizio, appartenenti ad un medesimo dominio, che rispettino le indicazioni dell'Amministrazione in termini di sicurezza, salvo diversa indicazione della Committente/Amministrazione.

9.5 Gestione della fornitura

L'esecuzione ed il governo della fornitura dovrà avvenire con un'attività continua di pianificazione, consuntivazione e controllo. All'inizio della fornitura, la Committente e/o l'Amministrazione illustrerà 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 sarà 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.

La Committente si riserva di accedere in ogni momento a tali Piani di lavoro o a richiederne opportuna documentazione, al fine di condividere in tempo reale con il Fornitore lo stato delle attività della fornitura.

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

9.5.1 Pianificazione

La pianificazione delle attività è predisposta dal Fornitore e concordata con la Committente, 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 delle attività di tipo continuativo, siano esse



attività di supporto siano esse attività legate ai servizi a canone;

- all'attivazione degli interventi di tipo progettuale;
- ad evento, nel corso dell'erogazione dei servizi.

A valle della stipula, la Committente 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 la Committente 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 della Committente. Tali documenti e le eventuali successive modifiche, formalizzate nelle forme descritte, rappresentano l'impegno del Fornitore, accettato dalla Committente, su stime, tempificazione delle attività e relative date di consegna e/o scadenze in essi contenute.

9.5.2 Consuntivazione

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 della Committente sui contenuti di tali documenti sono effettuate in forma di verbale, e-mail o altra comunicazione scritta nonché attraverso lettere di rilievo.

9.5.3 Controllo

E' richiesto che il Fornitore operi il controllo costante e diretto delle condizioni e dei processi di erogazione dei servizi, supportando la Committente e/o l'Amministrazione nel governo e nell'evoluzione dei servizi stessi.

Inoltre, il Fornitore, anche sulla base delle procedure concordate con la Committente e/o con l'Amministrazione, deve garantire un'adeguata interazione con i fornitori terzi.

Il Fornitore, inoltre, deve fornire alla Committente e/o all'Amministrazione gli elementi per il costante miglioramento dei servizi nonché comunicare tempestivamente eventuali elementi di criticità e/o situazioni fuori linea.

9.5.4 Gestione degli obiettivi

9.5.4.1 ATTIVAZIONE DEGLI OBIETTIVI

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

- data prevista di inizio attività;
- data prevista di 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, la Committente procede all'approvazione dell'intervento.

9.5.4.2 VALUTAZIONE DELLE DIMENSIONI DEGLI OBIETTIVI

La valutazione delle dimensioni dei singoli interventi deve essere riportata nel 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, il Fornitore può proporre una variazione della stima dell'effort progettuale da sottoporre all'approvazione della Committente.

9.6 Attività di inizio e fine fornitura

9.6.1 *Affiancamento di inizio fornitura*

A partire dalla data di stipula, il Fornitore può richiedere il supporto della Committente e/o dell'Amministrazione ovvero di terzi da essa designati (es. il Fornitore uscente), al fine di acquisire le conoscenze necessarie al corretto svolgimento dei servizi richiesti, al completamento di eventuali attività in corso, alla pianificazione di dettaglio e alla preparazione della fase di start up della fornitura o per collaborare alla soluzione di eventuali problemi di particolare rilevanza, per un periodo massimo pari a 45 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, documentazione relativa agli strumenti di gestione, basi dati, ecc.).

Qualora la documentazione disponibile risultasse non aggiornata e/o incompleta, tutto ciò dovrà risultare in modo dettagliato in un verbale attestante il completamento del passaggio di consegne. Tale verbale dovrà essere sottoscritto dai due Fornitori, l'uscente e il subentrante, e consegnato alla Committente e/o all'Amministrazione.

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 la Committente e/o con l'Amministrazione, anche sulla base di eventuali proposte contenute nell'Offerta tecnica.

Entro il termine del periodo di affiancamento di inizio fornitura, il Fornitore del Lotto 2 deve completare la realizzazione:

- della soluzione tecnologica e della connessione telematica tra il Centro Servizi e le sedi dell'Amministrazione, indicate al paragrafo 5.3.4 Il Centro servizi;
- della Piattaforma di monitoraggio dei servizi di cui al paragrafo 7.2.2 Strumenti resi disponibili dal Fornitore.



Per tutto il periodo di affiancamento di inizio fornitura, il Fornitore non percepisce alcun corrispettivo.

9.6.2 Start up della fornitura

9.6.2.1 TUTTI I LOTTI

Entro il termine massimo dei 3 mesi solari successivi alla data di inizio attività, il Fornitore deve:

- completare eventuali attività non concluse dal Fornitore uscente, salvo diversa indicazione della Committente
- completare/aggiornare la documentazione risultata non aggiornata/incompleta all'esito delle attività di affiancamento di inizio fornitura
- predisporre ed attivare le **Migliorie**

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

9.6.2.2 LOTTO 1 E LOTTO 2

Si coglie l'occasione per segnalare che il Periodo transitorio di cui al successivo paragrafo 11.7 si sovrappone allo Start up della fornitura. Pertanto, a giudizio della Committente, il mancato e/o parziale e/o non corretto adempimento da parte del Fornitore degli obblighi contrattuali previsti per lo Start up della fornitura può determinare lo slittamento del termine del Periodo transitorio.

9.6.2.3 LOTTO 1

Oltre a quanto già indicato, il Fornitore deve:

- a) completare la verifica delle procedure disponibili al Service Desk per la lavorazione dei ticket e segnalare alla Committente e/o all'Amministrazione le procedure non adeguate e/o obsolete
- b) completare la prima stesura del **Manuale dell'operatore** da sottoporre all'approvazione della Committente e/o dell'Amministrazione

Salvo diversa indicazione della Committente, le attività di cui ai punti a) e b) devono essere completate entro 60 giorni solari dalla data di inizio attività. Pertanto, il Fornitore per la predisposizione del **Piano di subentro** deve tenere conto di tali vincoli temporali.

9.6.2.4 LOTTO 2

Oltre a quanto già indicato, il Fornitore deve:

- a) completare l'assessment sulla consistenza e coerenza dei dati di Asset e Configuration e delle relazioni tra gli stessi
- b) eliminare eventuali difformità dalle basi dati di Asset & Configuration Management
- c) completare la verifica delle procedure disponibili per l'erogazione dei servizi e segnalare alla Committente e/o all'Amministrazione le procedure non adeguate e/o obsolete

Salvo diversa indicazione della Committente, l'attività di cui al punto a) deve essere completata entro 30 giorni solari dalla data di inizio attività mentre le attività di cui ai punti



b) e c) devono essere completate entro 90 giorni solari dalla data di inizio attività. Pertanto, il Fornitore per la predisposizione del **Piano di subentro** deve tenere conto di tali vincoli temporali.

9.6.3 Trasferimento del know-how

Negli ultimi due mesi solari di validità del contratto, o nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, il Fornitore, su richiesta della Committente, deve fornire a personale della Committente e/o dell'Amministrazione, o a terzi designati, il trasferimento del know-how sulle attività condotte, al fine di rendere l'eventuale prosecuzione delle attività quanto più efficace possibile. Pertanto, 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, comprensivi delle relative licenze di utilizzo, nonché ad effettuare tutte le attività necessarie e a fornire il supporto operativo alla presa in carico di tali strumenti;
- **Lotto 2:** 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;
- **Lotto 2:** a facilitare la presa in carico da parte del Fornitore subentrante anche attraverso la disponibilità ad eseguire attività operative sulle apparecchiature gestite, necessarie alla predisposizione ed attivazione di eventuali Strumenti da rendere disponibili nell'ambito della fornitura da parte del Fornitore subentrante.

Al termine delle attività contrattuali, la documentazione prodotta/modificata nell'ambito dell'appalto sarà consegnata alla Committente secondo le modalità che saranno concordate.

Tale periodo di affiancamento è organizzato secondo le modalità concordate con la Committente e/o con l'Amministrazione, anche sulla base di eventuali proposte contenute nell'Offerta tecnica.

Le attività di trasferimento del know how si intendono comprese nel corrispettivo dei servizi.

9.7 Risorse impegnate nell'erogazione dei servizi

Il Fornitore garantisce che almeno il 30% delle risorse componenti i team impiegati impegnati nell'erogazione dei servizi a carattere continuativo presso l'Amministrazione, a canone e/o a consumo, sia assunto presso il Fornitore stesso con contratto di lavoro subordinato con inizio antecedente di almeno 30 giorni alla data di stipula.

Tale vincolo temporale non trova applicazione con riferimento all'eventuale percentuale dichiarata in Offerta, relativamente ai criteri di merito tecnico di cui al Disciplinare di gara, per la quota eccedente il 30%.

Il Fornitore dovrà comprovare la sussistenza del suddetto rapporto di lavoro subordinato



presentando, unitamente al curriculum vitae della singola risorsa, specifica documentazione (quale a titolo esemplificativo estratto del libro unico o del cedolino).

9.7.1 Profili professionali

Il Fornitore garantisce che tutte le risorse tecniche che impiegherà 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 la Committente e/o per l'Amministrazione.

Per tutte le risorse impegnate nell'erogazione dei servizi presso le sedi dell'Amministrazione, il Fornitore, secondo le modalità ed i tempi previsti dal contratto, sottoporrà alla Committente per la valutazione i CV del personale da impiegare nella fornitura, in base al template di curriculum contenuto nella succitata Appendice. Limitatamente agli obiettivi progettuali è richiesta la presentazione del curriculum del solo referente per il progetto.

Per l'accettazione del personale proposto, la Committente si riserva la possibilità di procedere ad un colloquio di approfondimento per verificare la corrispondenza delle competenze elencate nel CV.

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

9.7.2 Referenti della fornitura

E' richiesto che il Fornitore, al momento della stipula del contratto, indichi almeno le seguenti figure:

- Responsabile della fornitura
- Responsabile dei servizi
- Responsabile della Qualità

non facenti parte di alcuno dei gruppi di lavoro e che non comportano, pertanto, alcun onere aggiuntivo per la Committente e/o per l'Amministrazione.

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 la Committente 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 della Committente e/o dell'Amministrazione dal punto di vista tecnico, ricopre il ruolo di responsabile unico all'interno dell'organizzazione operativa del Fornitore e nei confronti della Committente e/o dell'Amministrazione, è responsabile della pianificazione delle attività e del rispetto delle scadenze, gestisce gli stati avanzamento lavori, riferisce alla Committente e/o all'Amministrazione 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 della Committente e/o dell'Amministrazione per l'attivazione dell'estensione dell'orario di servizio su base pianificata e non.

Lotto 2: Si richiede che la figura identificata per il ruolo di Responsabile dei servizi possieda almeno la certificazione ITIL Foundation v.3 e almeno due tra le certificazioni ulteriori nell'ambito del percorso di certificazione ITIL Expert.

Il **Responsabile della Qualità** svolge il ruolo di Quality Assurance nei confronti della Committente. 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 della Committente, 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.

Lotto 2: il Responsabile per la Sicurezza, ricopre il ruolo di responsabile unico all'interno dell'organizzazione del Fornitore e nei confronti della Committente 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 della Committente 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 fasatura con le strutture tecniche della Committente e/o dell'Amministrazione ovvero con il Fornitore MSS.

L'Amministrazione, inoltre, può nominare il Fornitore "**Responsabile del trattamento dei dati personali**", ai sensi del Codice Privacy di cui al D. Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003. Il Fornitore è tenuto a garantire la disponibilità di un soggetto dotato dei requisiti e della professionalità necessari per l'assunzione di tale qualifica e lo svolgimento delle relative attività. La nomina e l'assunzione di tale qualifica da parte del Fornitore, così come l'individuazione degli specifici compiti e responsabilità in capo a quest'ultimo, sono in ogni caso soggette alla decisione discrezionale dell'Amministrazione e sono formalizzate attraverso un apposito documento scritto.



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

9.7.3 Referenti operativi (Lotto 1 e Lotto 2)

E' richiesto che ciascun Fornitore nomini, senza alcun onere aggiuntivo per la Committente e/o per l'Amministrazione, per ciascun processo definito alla data di inizio attività un referente con ruolo di Manager di processo; tale obbligo deve essere rispettato da ciascun Fornitore, senza alcun onere aggiuntivo per la Committente e/o per l'Amministrazione, anche per i processi successivamente definiti ed implementati, salvo diversa indicazione della Committente.

Si richiede che le figure identificate per il ruolo di Manager di processo posseggano almeno la certificazione ITIL Foundation v.3.

9.8 Prodotti della fornitura

Di seguito sono indicati i prodotti, quali output delle attività, che devono essere realizzati, oltre a quanto già indicato nella descrizione delle singole attività.

In assenza di standard forniti dalla Committente e/o dall'Amministrazione, 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, la Committente 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 della Committente.

Il contenuto minimo di alcuni tra tali prodotti è indicato nell'Appendice 5.

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

Si precisa che, oltre a quelli indicati nell'Appendice 5, 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 della Committente secondo le modalità e la tempificazione indicate nel seguito.

9.8.1 Modalità di consegna dei prodotti

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

9.8.1.1 CONSEGNA DI DOCUMENTAZIONE

La documentazione, che può essere anticipata per posta elettronica, deve essere in formato nativo firmata digitalmente (.doc, .xls, .ppt, .mpp, ecc...), salvo diverso accordo con la



Committente.

La consegna è effettuata sul Sistema Documentale dell'Amministrazione, ovvero su altro sistema indicato della Committente, e deve essere accompagnata dalla lettera di consegna descrittiva dei prodotti consegnati.

In via eccezionale, la consegna può avvenire tramite posta elettronica, agli indirizzi indicati dalla Committente.

La Committente si riserva di definire diverse modalità di consegna della documentazione.

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

9.8.1.2 CONSEGNA DI PRODOTTI SW

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

la Committente 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 la Committente 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.

9.8.2 Vincoli temporali sulle consegne

Di seguito sono riportati i termini entro cui devono essere consegnati i deliverable della fornitura.

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 dalla Committente 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 dalla Committente stessa.

La Committente 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 5 giorni lavorativi dalla richiesta, ovvero nel diverso tempo concordato con la Committente, ed eventualmente a riconsegnarla corretta entro il termine massimo di 3 giorni lavorativi.



9.8.2.1 DALLA DATA DI STIPULA DEL CONTRATTO

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 lavoro.

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 alla Committente per la valutazione.

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 Migliorie. In ogni caso, tale documentazione deve essere consegnata al massimo entro 15 giorni lavorativi dalla data di stipula.

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

- 9.6.1 Affiancamento di inizio fornitura
- 9.6.2 Start up della fornitura.

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

9.8.2.2 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 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,
- Report impatto ambientale - se applicabile, con cadenza trimestrale

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

9.8.2.3 NEL CORSO DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Come già indicato, la tempificazione della consegna dei prodotti di fase è riportata nel Piano di Lavoro che deve essere consegnato entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta della Committente 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 della Committente.

9.8.2.4 AL TERMINE DELLA FORNITURA

Entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta della Committente, 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 della Committente.

In caso di riscatto da parte dell'Amministrazione di eventuali **Migliorie**, le stesse devono essere consegnate entro 60 giorni lavorativi dalla richiesta della Committente, comprensive delle eventuali personalizzazioni effettuate nonché di tutta la documentazione necessaria per la presa in carico e successiva gestione delle stesse. Inoltre, deve essere consegnata tutta la documentazione necessaria a comprovare la titolarità dell'Amministrazione delle stesse, come meglio specificato nel contratto.

Per le Migliorie per cui l'Amministrazione non intenda procedere al riscatto, entro 60 giorni lavorativi dalla richiesta della Committente, il Fornitore deve consegnare le basi dati in formato consultabile da software standard, le eventuali personalizzazioni effettuate nonché l'eventuale documentazione a corredo, secondo i formati ed i contenuti indicati dalla Committente.

9.8.3 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 di volta in volta 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 sistema documentale attraverso l'inserimento della documentazione e dei prodotti ad essa correlati.

9.8.4 Assenza di virus

Tutti i prodotti consegnati devono essere esenti da virus, codice maligno, spyware, ecc. o da componenti software estranee al contenuto dello specifico prodotto.

La Committente e/o l'Amministrazione può verificare l'assenza di virus secondo le modalità e gli strumenti che ritiene più opportuni.

9.8.5 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.

La Committente 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”, dovrà essere concordata con la Committente.

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



10. DIREZIONE DEI LAVORI

10.1 Modalità di autorizzazione e approvazione dei documenti

La Committente 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, saranno 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 periodo concordato 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 standard.

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

- Piano di lavoro;
- Piano della Qualità Generale e di Progetto;
- 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 della Committente, senza alcun onere per la Committente 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.

La Committente, 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.

10.2 Monitoraggio delle attività contrattuali

La Committente si riserva di procedere al monitoraggio previsto dall'art.13 comma 2 del decreto legislativo n.39/93 secondo i criteri e le modalità stabiliti dalla circolare AIPA/CR/38



del 28 dicembre 2001 nei riguardi del Fornitore anche qualora non ricorrano i limiti di cui alla citata circolare.

Il Fornitore si impegna a fornire alla Committente 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 dalla Committente o da soggetto da essa incaricato. Il Fornitore si impegna a inviare alla Committente 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 potranno essere fatti oggetto di verifiche anche ispettive effettuate dalla Committente tramite personale proprio o da terzi da essa incaricati, svolte nel rispetto di quanto prescritto dalla serie di norme EN ISO 19011:2011.

La Committente si riserva di effettuare controlli sulla qualità del software prodotto; si riserva inoltre di verificare lo stato di avanzamento delle attività anche presso la sede del Fornitore. In tal caso il Fornitore deve essere disponibile ad incontri/visite della Committente o personale da essa delegato, finalizzate alla verifica del reale stato di avanzamento della produzione del software, del test, dell'effettivo utilizzo del mix di figure professionali previsto contrattualmente, dello stato di implementazione ed utilizzo delle soluzioni, metodologie e processi offerti.

Si precisa che la Committente, anche attraverso terzi da essa delegati, si riserva di effettuare verifiche presso il Centro Servizi del Fornitore del Lotto 2 prima e durante dello start up dei servizi nonché per l'intera durata contrattuale.

10.3 Rilievi

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte della Committente conseguenti il non rispetto degli adempimenti contenuti nella documentazione contrattuale (Contratto, Capitolato e sue appendici, Offerta, Piano della Qualità Generale, Piano della Qualità di progetto, Piano di Lavoro, ecc..).

Quindi possono essere emessi rilievi oltre che per i casi contemplati nell'Appendice 3 anche per qualunque altra non conformità ai dettami contenuti nella documentazione contrattuale e tutti i suoi allegati, comprendendo la qualità della documentazione prodotta dal Fornitore nel corso della fornitura.

Essi consistono di comunicazioni formali al Fornitore, ognuna delle quali potrà contenere uno o più rilievi, che non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono un avvertimento sui aspetti critici della fornitura e, se reiterate e accumulate, possono dar adito a penali, secondo quanto previsto in Appendice 3 e determinato nel contratto.

I rilievi sono formalizzati dal Responsabile del contratto della Committente.

Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo deve sottoporre alla Committente un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni entro 3 giorni lavorativi dall'emissione della nota di rilievo.



10.4 Rilevazione della customer satisfaction

La rilevazione è a carico del Fornitore che si può avvalere anche di strutture specializzate ed ha come oggetto sia l'erogazione dei servizi sia il governo della fornitura, esaminando pertanto anche aspetti di carattere non strettamente operativo.

La rilevazione è effettuata sui referenti della Committente e/o dell'Amministrazione, sulla base di quanto riportato nell'Appendice 3 in relazione all'**IQ09 - Grado di soddisfazione dell'utenza**. Il questionario è sottoposto all'approvazione della Committente.

10.5 Modalità di accettazione dei prodotti

La Committente 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 dalla Committente.

La Committente, 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.

La Committente si riserva 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 dalla Committente, utilizzata per la Verifica di conformità.

10.5.1 Modalità di svolgimento

Il collaudo è effettuato in contraddittorio con il Fornitore ed è svolto dalla Committente e dall'Amministrazione. Inoltre, la Committente si riserva di richiedere la partecipazione di fornitori terzi (es. **Fornitori aggiudicatari degli altri lotti, Fornitore ITSM**) alle sessioni di collaudo.

Salvo diversa indicazione della Committente, il collaudo è effettuato presso le sedi dell'Amministrazione.

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 per la Committente e/o per l'Amministrazione.

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

10.5.2 Interruzione del collaudo

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



In caso di più sospensioni sul medesimo obiettivo la Committente 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 dalla Committente il verbale/lettera di mancata accettazione/approvazione.

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

10.6 Verifiche di conformità

Ove previsto contrattualmente, il soggetto deputato all'esecuzione delle attività di verifica di conformità, dopo aver acquisito la documentazione tecnico-funzionale dei servizi, procede a certificare la corretta esecuzione degli stessi..

Per il dettaglio del processo si rinvia a quanto puntualmente disciplinato nel contratto.



11. GESTIONE DELLA QUALITÀ

11.1 Assicurazione Qualità

Nell'esecuzione delle attività contrattualmente previste il Fornitore deve:

- rispettare i principi di assicurazione e di gestione della qualità della norma EN ISO 9001 rispetto alla quale gli è stata richiesta la certificazione;
- attenersi ed essere conforme a quanto previsto dal Piano della Qualità Generale e dai Piani della Qualità di progetto approvati 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 dal 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.

Il Piano della Qualità Generale e il Piano della Qualità di progetto sono redatti dal Fornitore sulla base dello schema esposto nell'Appendice 5 e costituiscono il riferimento per le attività di verifica e validazione svolte dal Fornitore, all'interno dei propri gruppi di lavoro.

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'adequatezza 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 della Committente 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.

Inoltre, nel caso in cui il Fornitore certificato rispetto alla norma EN ISO 9001 non risolva i rilievi notificati dalla Committente sul Piano della Qualità, quest'ultima si riserva di effettuare un'apposita segnalazione ad Accredia.

11.2 Indicatori di Qualità

Il profilo di qualità previsto per la fornitura ed i relativi indicatori di qualità sono descritti nell'Appendice 3. 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 meglio specificato nell'Appendice 3 e nel contratto.

11.3 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).

Nel caso in cui il Fornitore in sede di offerta proponga miglioramenti dei valori di soglia legati agli Indicatori di Qualità, tali nuovi valori sono assunti come nuovo profilo della qualità. In tal caso, laddove applicabile, i “valori di raggiungimento indice” degli indici di prestazione sono adeguati a tale nuovo profilo.

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

11.4 Indicatori di Qualità Aggiuntivi

Nel caso in cui il Fornitore produca, in sede di offerta, indicatori di qualità aggiuntivi (IQA) rispetto a quelli previsti e/o valori di soglia migliorativi di quelli richiesti, se accettati dalla Committente, tale nuovo profilo di qualità è assunto come base di riferimento per il Piano della Qualità generale.

Il mancato rispetto del valore di soglia di eventuali Indicatori di qualità aggiuntivi (IQA) proposti dal Fornitore in sede di offerta ed accettati dalla Committente, comporta l'emissione di una lettera di rilievo, a partire dalla fine del periodo transitorio.

La rendicontazione degli Indicatori di Qualità aggiuntivi è effettuata attraverso il Rendicontazione Indicatori di qualità.

11.5 Revisione degli Indicatori di Qualità

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun Indicatore di Qualità può essere riesaminato su richiesta della Committente; il riesame può derivare da nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di stipula del contratto e/o dall'adeguamento delle metodiche atte alla rilevazione dei singoli indicatori di qualità che sono risultate non efficaci.



La Committente ed il Fornitore, in caso di necessità, concordano eventuali modifiche ai metodi di calcolo definiti per gli Indicatori. Il Fornitore si impegna a erogare i servizi tenendo conto delle modifiche richieste e a recepirle nel Piano della Qualità generale, da sottoporre all'approvazione di della Committente.

11.6 Strumenti per la misurazione e rendicontazione degli Indicatori di qualità

Gli Indicatori di qualità specifici dei Lotti sono rilevati attraverso gli Strumenti resi disponibili dall'Amministrazione; la rendicontazione è effettuata dal Fornitore utilizzando la reportistica predefinita resa disponibile dall'Amministrazione.

Gli Indicatori di Qualità generali e di obiettivo sono rilevati, rendicontati e archiviati con gli Strumenti resi disponibili dal Fornitore di cui al par. 7.2.

11.7 Periodo transitorio

Nei 3 mesi solari successivi alla data di inizio attività non sono applicate le azioni contrattuali conseguenti il mancato rispetto dei valori di soglia prefissati per gli Indicatori di qualità specifici, sia per il Lotto 1 sia per il Lotto 2, nonché le azioni contrattuali conseguenti il mancato rispetto dei valori di soglia proposti per gli eventuali Indicatori di Qualità Aggiuntivi. In tale periodo, inoltre, non sono applicabili gli Indici di prestazione prefissati per i servizi remunerati a canone, sia per il Lotto 1 sia per il Lotto 2.

Sono, invece, applicabili le azioni contrattuali associate agli Indicatori di Qualità generali e di obiettivo nonché gli Indici di prestazione prefissati per i servizi remunerati in giorni persona. Maggiori dettagli sull'applicabilità degli Indicatori di Qualità sono forniti nell'Appendice 3.

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

12. GARANZIA

Tutti i prodotti realizzati, personalizzati, configurati e/o evoluti dal Fornitore nell'ambito dell'appalto, comprese le **Migliorie**, usufruiscono di un periodo di garanzia pari a tutta la durata contrattuale. Pertanto, se applicabile deve essere garantita la correzione dei difetti:

- degli oggetti software nuovi e/o modificati;
- delle basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti;
- della documentazione;
- dei prodotti/servizio realizzati.

La Committente si riserva verificare l'esito degli interventi del Fornitore. Tali interventi sono soggetti agli Indicatori di qualità di cui all'Appendice 3 e alle relative azioni contrattuali.