



**consip**

**CLASSIFICAZIONE: CONSIP PUBLIC**

**ALLEGATO 5**

**CAPITOLATO TECNICO**

**GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I., PER  
L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI SISTEMISTICI PER LA GESTIONE E L’EVOLUZIONE DEI  
SISTEMI INFORMATIVI DELLA GIUSTIZIA AMMINISTRATIVA**

**ID 2190**



## Sommario

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. PREMESSA .....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>2. CONTESTO ORGANIZZATIVO DELL'AMMINISTRAZIONE .....</b>                                    | <b>6</b>  |
| 2.1 QUADRO ISTITUZIONALE: FUNZIONI E COMPITI DEL CONSIGLIO DI STATO E DEI TAR .....            | 6         |
| 2.2 LA STRUTTURA AMMINISTRATIVA DEL CONSIGLIO DI STATO E DEI TAR .....                         | 9         |
| <b>3. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA.....</b>   | <b>12</b> |
| 3.1 OGGETTO .....  | 12        |
| 3.2 DURATA .....   | 13        |
| 3.3 CONTESTO TECNOLOGICO .....   | 14        |
| <b>4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI .....</b>  | <b>15</b> |
| 4.1 PREMESSA .....   | 15        |
| 4.2 SERVIZIO DI ASSISTENZA AGLI UTENTI E GESTIONE DELLE POSTAZIONI DI LAVORO .....             | 16        |
| 4.2.1 Servizio di Service Desk .....   | 17        |
| 4.2.2 Servizio di gestione delle postazioni di lavoro .....                                    | 22        |
| 4.3 SERVIZIO DI MANUTENZIONE HARDWARE DELLE POSTAZIONI DI LAVORO FUORI GARANZIA .....          | 28        |
| 4.4 SERVIZIO DI GESTIONE DEI SISTEMI, DELLE RETI E DELLA SICUREZZA.....                        | 37        |
| 4.4.1 Gestione del Data Center principale (CED) e delle relative infrastrutture .....          | 38        |
| 4.4.2 Gestione del Data Center di Disaster Recovery (DR) e delle relative infrastrutture ..... | 40        |
| 4.4.3 Conduzione operativa dei sistemi.....  | 41        |
| 4.4.4 Gestione degli ambienti virtuali.....  | 43        |
| 4.4.5 Predisposizione della piattaforma a container.....                                       | 44        |
| 4.4.6 Gestione delle unità di storage e delle procedure di archiviazione .....                 | 44        |
| 4.4.7 Gestione delle reti locali e di interfaccia verso il gestore della rete geografica ..... | 46        |
| 4.4.8 Gestione dei domini GA.GOV.IT e N.GRP .....  | 47        |
| 4.4.9 Gestione dei file server .....   | 49        |
| 4.4.10 Gestione dei servizi di sicurezza.....  | 49        |
| 4.4.11 Attività di supporto per la gestione delle applicazioni .....                           | 50        |
| 4.4.12 Sito Web, Intranet e piattaforma statistica.....  | 51        |
| 4.5 SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO .....  | 52        |
| <b>5. STRUMENTI A SUPPORTO DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI.....</b>                                | <b>53</b> |
| 5.1 SISTEMA DI GESTIONE DELLE TELEFONATE .....   | 54        |
| 5.2 SISTEMA DI TROUBLE TICKETING.....  | 54        |
| 5.3 SISTEMA DI ASSET E CONFIGURATION MANAGEMENT.....   | 55        |
| 5.4 SISTEMA DI SOFTWARE DISTRIBUTION .....   | 56        |
| 5.5 SISTEMA DI KNOWLEDGE MANAGEMENT .....  | 57        |
| 5.6 SISTEMA DI MONITORAGGIO .....  | 57        |
| 5.7 SIEM.....  | 58        |
| 5.8 SISTEMA PER IL CATALOGO DEI SERVIZI ICT.....   | 59        |



|            |   |           |
|------------|---|-----------|
| 5.9        | PORTALE DI GOVERNO DELLA FORNITURA .....  | 59        |
| <b>6.</b>  | <b>DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI E FIGURE PROFESSIONALI .....</b>                           | <b>60</b> |
| 6.1        | SERVIZIO DI ASSISTENZA AGLI UTENTI E GESTIONE DELLE POSTAZIONI DI LAVORO .....            | 60        |
| 6.2        | SERVIZIO DI GESTIONE DEI SISTEMI, DELLE RETI E DELLA SICUREZZA.....                       | 60        |
| 6.3        | SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO .....  | 62        |
| <b>7.</b>  | <b>REFERENTI .....</b>  | <b>63</b> |
| <b>8.</b>  | <b>MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA .....</b>                                      | <b>66</b> |
| 8.1        | PREMESSA .....  | 66        |
| 8.2        | LUOGO DI LAVORO.....  | 66        |
| 8.3        | ORARIO DI SERVIZIO .....  | 68        |
| 8.4        | MODALITÀ E STRUMENTI DI COMUNICAZIONE .....   | 70        |
| 8.5        | MODALITÀ DI ESECUZIONE E DI REMUNERAZIONE DELLA FORNITURA .....                           | 71        |
| 8.5.1      | <i>Modalità continuativa a canone .....</i>   | <i>71</i> |
| 8.5.2      | <i>Modalità progettuale .....</i>   | <i>72</i> |
| 8.6        | INIZIO DELLA FORNITURA (PHASE-IN).....  | 73        |
| 8.7        | AVVIO DELLA FORNITURA .....   | 75        |
| 8.8        | GESTIONE DELLA FORNITURA .....  | 75        |
| 8.8.1      | <i>Prodotti della Fornitura .....</i>   | <i>76</i> |
| 8.8.2      | <i>Monitoraggio.....</i>  | <i>81</i> |
| 8.9        | FINE DELLA FORNITURA (PHASE-OUT E TRANSIZIONE OPERATIVA) .....                            | 82        |
| <b>9.</b>  | <b>DIREZIONE DEI LAVORI .....</b>   | <b>83</b> |
| 9.1.1      | <i>Qualità .....</i>  | <i>83</i> |
| 9.1.2      | <i>Risorse impegnate nell'erogazione dei servizi .....</i>                                | <i>85</i> |
| 9.1.3      | <i>Rilievi .....</i>  | <i>86</i> |
| 9.1.4      | <i>Verifica di conformità e Collaudo .....</i>  | <i>86</i> |
| 9.1.5      | <i>Questionari sulla qualità dei servizi .....</i>  | <i>87</i> |
| <b>10.</b> | <b>INDICATORI DI QUALITA' .....</b>   | <b>88</b> |
| 10.1.1     | <i>Revisione degli indicatori di qualità.....</i>   | <i>88</i> |
| 10.1.2     | <i>Strumenti per la misurazione e la documentazione degli indicatori di qualità .....</i> | <i>88</i> |



## 1. PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina, per gli aspetti tecnici, la fornitura di servizi sistemistici e di servizi di supporto per la gestione e l'evoluzione dei sistemi informativi della Giustizia Amministrativa (di seguito anche "G.A.").

L'obiettivo dell'Amministrazione è quello di evolvere i principali servizi attualmente in essere nell'ambito della gestione infrastrutturale dei sistemi informativi, garantendo servizi altamente personalizzati agli utenti della Giustizia Amministrativa (magistrati, avvocati, dirigenti e personale amministrativo) ed elevati SLA nell'ottica del miglioramento continuo del servizio.

A tal fine, la gestione dei servizi sistemistici e dei servizi di supporto verrà affidata ad un Fornitore in grado di assicurare tutte le competenze ed il supporto alle tecnologie più innovative, mentre l'Amministrazione, con un'adeguata struttura di governance in grado di assicurare che l'ICT sostenga ed estenda gli obiettivi e le proprie strategie, potrà seguire tutti gli aspetti di indirizzo, pianificazione e controllo del servizio, perseguendo la ricerca e lo sviluppo innovativo dei propri sistemi.

Le intenzioni dell'Amministrazione possono riassumersi su tre direttrici:

- garantire la continuità e l'evoluzione del sistema informativo verso modalità logico-operative avanzate ed innovative, anche di ricerca e sperimentazione, replicabili in altri sistemi di giustizia o predisposti a future procedure legate a progetti comunitari sulla giustizia;
- supportare l'evoluzione del Processo Amministrativo Telematico (PAT) e garantirne l'efficacia e l'efficienza sia attraverso l'utilizzo di sistemi informativi all'avanguardia, sia mediante adeguati strumenti di supporto tecnico ed organizzativo;
- promuovere l'introduzione di processi e procedure che possano consentire un miglioramento complessivo dell'ambiente della G.A., nella consapevolezza che la "performance" attiene all'organizzazione in sé, per realizzare una moderna Amministrazione Pubblica, che deve essere sempre proattiva ed efficace;

il tutto in un'ottica di contenimento e controllo della spesa e in coerenza con il Piano Triennale per l'Informatica nella P.A. 2019-2021.

Il presente capitolato ha, quindi, lo scopo di definire gli obiettivi e descrivere i servizi che compongono la fornitura in oggetto, in quantità, qualità e livelli di servizio.

Le prescrizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico rappresentano, salvo avviso contrario, requisiti minimi della fornitura.

Si considerano parte integrante del presente Capitolato tecnico le Appendici di seguito indicate:

- Appendice 1 – Contesto tecnologico;
- Appendice 2 – Descrizione dei profili professionali;
- Appendice 3 - Indicatori di qualità della fornitura;



Nella tabella seguente vengono rappresentate le definizioni e le abbreviazioni che sono parte integrante del presente capitolato.

| Definizione                 | Descrizione   |
|-----------------------------|---|
| Amministrazione             | Segretariato Generale della Giustizia Amministrativa - Servizio per l'Informatica   |
| Architettura a MICROSERVIZI | Un'architettura di microservizi è costituita da un insieme di servizi ridotti autonomi. Ogni servizio è indipendente e implementa una singola funzionalità di business.     |
| Capacity Plan               | Documento comprensivo dei piani di capacità per i sistemi, per le reti e per tutti gli altri servizi collegati (previsioni di carico, di occupazione dello spazio su disco, |
| CdS                         | Consiglio di Stato  |
| CGARS                       | Consiglio di Giustizia Amministrativa Regione Siciliana   |
| Container                   | forma di server virtualizzato a livello del sistema operativo   |
| Data inizio attività        | Data dalla quale inizia l'erogazione dei servizi oggetto di fornitura, a completamento delle attività di Phase-in.  |
| Deliverable                 | Documento, prodotto o oggetto risultante dall'esecuzione di una o più attività di progetto, da consegnare per soddisfare i requisiti contrattuali                           |
| DC                          | Data Center principale  |
| DR                          | Data Center di Disaster Recovery  |
| Fornitore                   | Azienda singola o in forma di Raggruppamento Temporaneo di Imprese (RTI) aggiudicatario del Lotto della gara e sottoscrittore del contratto con l'Amministrazione.          |
| G.A.                        | Giustizia Amministrativa  |
| GG/P o gg/p                 | Giorni Persona  |
| Hw                          | Hardware  |
| IMAC                        | Install, Move, Add, Change  |
| ISO                         | Organizzazione Internazionale di Normalizzazione  |
| ITIL                        | Information Technology Infrastructure Library (nella versione 3 o superiore)  |
| MAIL                        | Posta elettronica ordinaria o e-mail  |
| PAT                         | Processo Amministrativo Telematico  |
| PC                          | Personal Computer   |
| PDL                         | Postazione di Lavoro Informatizzata: si intende la postazione di lavoro utente completa dell'insieme di periferiche connesse (stampante, scanner,.....)                     |
| Piano della Qualità         | Documento di pianificazione della qualità della fornitura   |
| Richiesta di supporto       | Service Request o Ticket  |



|        |   |
|--------|---|
| RTC    | Responsabile Tecnico del Contratto                    |
| SAL    | Stato Avanzamento Lavori                              |
| SCR    | Service Control Room                                  |
| SIGA   | Sistema Informativo della Giustizia Amministrativa    |
| SLA    | Services Level Agreement (Livelli di servizio)        |
| SPOC   | Single Point Of Contact                               |
| Sw     | Software  |
| TAM    | Technical Account Manager                             |
| TAR    | Tribunale Amministrativo Regionale                    |
| UCRSDI | Ufficio CED, Rete, Sicurezza e Dotazioni Informatiche |
| Vlan   | Virtual LAN   |
| VPN    | Virtual Private Network                               |

**Tabella 1 – Definizioni e abbreviazioni**

## **2. CONTESTO ORGANIZZATIVO DELL'AMMINISTRAZIONE**

### **2.1 QUADRO ISTITUZIONALE: FUNZIONI E COMPITI DEL CONSIGLIO DI STATO E DEI TAR**

La Carta costituzionale, entrata in vigore il 1° gennaio 1948, contiene alcune disposizioni riguardanti la giustizia amministrativa ed altre, più generali, che fissano principi sulla magistratura in generale e sulla tutela giurisdizionale.

È stato sancito, con norma costituzionale, il “sistema dualistico”, ripartendo le controversie con l'amministrazione tra giudice ordinario e giudice amministrativo, secondo il criterio delle “situazioni soggettive”, conservando, altresì, la giurisdizione esclusiva “in particolari materie indicate dalla legge” (art. 103, comma 1).

Il Consiglio di Stato (assieme alla Corte dei conti) viene preso in considerazione dalla Costituzione sia nel Titolo IV, relativo alla Magistratura, sia nel precedente Titolo III, nella Sezione relativa agli organi ausiliari del Governo. Viene in tal modo sancita la doppia vocazione funzionale di entrambi: per quanto riguarda il Consiglio di Stato resta, quindi, per disposizione costituzionale, “organo di consulenza giuridico-amministrativa e di tutela di giustizia nell'amministrazione” (art. 100, comma 1).

I magistrati appartenenti all'Istituto vengono considerati “giudici delle giurisdizioni speciali” (art. 108, comma 2), in quanto si collocano fuori dell'ordine giudiziario, anche se per quanto riguarda il Consiglio di Stato (e successivamente i Tribunali amministrativi regionali) va loro riconosciuta una “giurisdizione generale” in tema di interessi legittimi: essi, pertanto, sono giudici speciali esercenti una giurisdizione generale.

Per quanto attiene ai giudici amministrativi, la Costituzione (al Titolo V, art. 125) prescrive la istituzione di “organi di giustizia amministrativa di primo grado”: tale prescrizione è stata attuata solo negli anni '70, con la istituzione dei Tribunali amministrativi regionali (L. n. 1034 del 1971).

A seguito dell'emanazione di tale legge, il Consiglio di Stato si configura tutt'ora come giudice di secondo grado, salvo i casi specifici in cui tale organo ha competenza specifica in unico grado.



In attuazione dello Statuto della Regione Sicilia, è stato istituito il Consiglio di giustizia amministrativa della Regione siciliana, istituto corrispondente, quanto alle funzioni, al Consiglio di Stato.

Accanto alle disposizioni specificamente introdotte per disciplinare le funzioni giurisdizionali del Consiglio di Stato, la Costituzione ne ha previste altre in cui quest'ultimo è definito come "organo di consulenza giuridico-amministrativa" (art.100, comma 1), con assoluta indipendenza dell'Istituto e dei suoi componenti di fronte al Governo, pur costituendo il Consiglio di Stato un organo ausiliario di esso.

Attualmente per l'esercizio della funzione consultiva il Consiglio di Stato è organizzato in due Sezioni: la Prima Sezione consultiva e la Sezione consultiva per gli atti normativi, introdotta dall'art. 17, comma 28, L. n.127 del 1997, con il compito di pronunciarsi sugli schemi di atti normativi per i quali sia prescritto o richiesto il parere del Consiglio di Stato. Ogni Sezione è composta da due presidenti, di cui uno titolare, nonché da almeno nove consiglieri.

Le funzioni giurisdizionali sono, invece, assegnate a cinque Sezioni. La composizione di ciascuna Sezione giurisdizionale è disciplinata da regole analoghe a quelle previste per le Sezioni consultive, salvo che il numero dei consiglieri assegnati non deve essere inferiore a dodici. Ogni collegio giudicante esercita le proprie funzioni con la presenza del presidente e di quattro consiglieri.

Per quanto riguarda i principali tratti caratterizzanti l'ordinamento del Consiglio di Stato, va premesso che si tratta di un organo complesso, composto da organi permanenti (il Presidente, il Presidente aggiunto, le Sezioni, l'Adunanza Generale, l'Adunanza Plenaria) e da organi temporanei o straordinari (commissioni speciali).

Per quanto attiene al Presidente, i suoi compiti sono di varia natura, principalmente istituzionale ed amministrativa, la cui analisi e differenziazione possono essere ricondotte alle previsioni di cui alla L. n. 186 del 1982.

Il Presidente è coadiuvato, nell'esercizio delle sue funzioni, da un Segretario generale, scelto fra i consiglieri di Stato, cui si affiancano il Segretario delegato per il Consiglio di Stato ed il Segretario delegato per i TAR.

Il Segretario generale svolge compiti di direzione, coordinamento e controllo degli uffici a livello dirigenziale, assicura il coordinamento fra le diverse strutture del Segretariato generale e tra queste e gli organi periferici, cura la raccolta e l'elaborazione di dati di base per le decisioni degli organi di vertice della giustizia amministrativa, è responsabile dei risultati complessivi della gestione amministrativa.

Per quanto attiene al Presidente aggiunto, il posto è stato istituito con il d.l. 24/12/03 n. 354, convertito dalla L. 26 febbraio 2004, n. 45. Il Presidente aggiunto del Consiglio di Stato, oltre a svolgere le funzioni di presidente di una Sezione del Consiglio di Stato, sostituisce, nei casi di assenza o di impedimento, il Presidente del Consiglio di Stato e lo coadiuva nei compiti affidatigli.

L'Adunanza Generale del Consiglio di Stato, quale organo collegiale con funzioni unicamente consultive, è composta dal Presidente del Consiglio di Stato che la presiede e da tutti i Consiglieri in servizio. Ha competenza in materia di pareri sui progetti di legge, testi unici, regolamenti e per le questioni generali o di massima, sulle quali il Presidente o le singole Sezioni ritengano necessario un pronunciamento dell'organo, in particolare quando il punto di diritto oggetto del parere da emanare abbia dato o possa dare luogo a contrasti giurisprudenziali.

L'Adunanza Generale, con funzioni esclusivamente giurisdizionali, è composta dal Presidente del Consiglio di Stato, che la presiede e da dodici Consiglieri. Le finalità e la funzione principali di tale organo



sono attualmente esplicitate dall'art.99 del c.p.a.(decisioni su contrasti giurisprudenziali, su questioni di massima, enunciazione di principio di diritto).

Per quanto riguarda poi il Consiglio di giustizia amministrativa per la Regione siciliana, istituito con d.lgs. 6 maggio 1948 n.654 per le esigenze di autonomia riconosciute a tale Regione dallo Statuto speciale approvato con l. cost. n. 2/1948, esso ha funzioni di appello avverso le pronunce di primo grado del Tribunale amministrativo per la Sicilia, nonché funzioni di natura consultiva, quale organo di consulenza giuridico- amministrativa del Governo locale.

Fanno parte del Consiglio di giustizia amministrativa il Presidente e otto magistrati, fra cui quattro di carriera (scelti fra i consiglieri di Stato) e rimanenti nominati per un periodo determinato dalla Giunta regionale siciliana.

I Tribunali amministrativi regionali sono stati istituiti con la L. 6 dicembre 1971 n. 1034, in attuazione dell'art. 125, comma 2, Cost., che afferma: "Nella regione sono istituiti organi di giustizia amministrativa di primo grado secondo l'ordinamento stabilito da legge della Repubblica".

I Tribunali sono presenti in ciascun capoluogo di regione, nonché, come previsto dalla legge istitutiva, vi sono in talune regioni sezioni staccate dei rispettivi Tribunali regionali.

Il Tribunale amministrativo regionale del Lazio è articolato in tre Sezioni interne, ed è stata altresì riconosciuta una Sezione distaccata (quella di Latina).

Vi sono, complessivamente, sul territorio 70 Sezioni giurisdizionali di primo grado (vedi Tabella n. 2: sedi TAR e numerosità delle Sezioni).

Per quanto attiene alla composizione ogni TAR è formato dal Presidente e dai consiglieri (nominati a tempo indeterminato all'esito di un concorso pubblico).

Il Collegio giudicante esercita le proprie funzioni con la presenza del presidente e di due consiglieri. Spetta al Presidente dirigere la Prima Sezione ove il Tribunale si articola in più Sezioni, predisporre il calendario delle udienze e la ripartizione delle cause, nonché stabilire la composizione dei collegi giudicanti sulla base dei criteri indicati dal Consiglio di Presidenza.

Un cenno particolare merita la regione Trentino-Alto Adige, nella quale esercitano le funzioni di organo di giustizia amministrativa di primo grado il TAR Trentino-Alto Adige, istituito con DPR 6/4/84 n. 426 ed una Sezione distaccata con ordinamento speciale, con sede a Bolzano (secondo la previsione di cui all'art. 1, comma 4, L. n. 1034/71), che può considerarsi un vero e proprio Tribunale autonomo.

I relativi conflitti di competenza vengono risolti dal Consiglio di Stato.

Per la composizione della Sezione autonoma di Bolzano sono stati individuati criteri in grado di garantire la compresenza di giudici di lingua italiana e tedesca.

La soluzione di controversie aventi ad oggetto la violazione del principio di parità fra gruppi linguistici è affidata in maniera inderogabile ed in unico grado alla Sezione di Bolzano.

Nell'attuale ordinamento l'organo di autogoverno dei magistrati dei TAR e del Consiglio di Stato è rappresentato dal Consiglio di Presidenza della giustizia amministrativa; esso è costituito con decreto del Presidente della Repubblica, su proposta del Presidente del Consiglio dei Ministri, ha sede in Roma presso il Consiglio di Stato ed è composto dal Presidente del Consiglio di Stato, che lo presiede, da quattro membri effettivi e due supplenti eletti da e fra i magistrati del Consiglio di Stato, da sei membri effettivi e due supplenti eletti da e fra i magistrati in servizio presso i TAR, da quattro membri eletti dal





Parlamento fra i professori ordinari universitari in materie giuridiche o gli avvocati con almeno venti anni di esercizio professionale(fra questi ultimi il Consiglio elegge il proprio Vice Presidente).

## 2.2 LA STRUTTURA AMMINISTRATIVA DEL CONSIGLIO DI STATO E DEI TAR

I Tribunali amministrativi regionali (TAR) sono organi di giustizia amministrativa di primo grado. Il processo dinanzi ai TAR si apre con la presentazione di un ricorso. I TAR decidono le controversie con sentenza o con ordinanza. I TAR e le sezioni pronunciano con l'intervento del Presidente e di altri due componenti (collegio).

Con l'istituzione dei tribunali amministrativi regionali il CdS è divenuto giudice di appello rispetto alle sentenze dei TAR; esistono però dei casi in cui il Consiglio di Stato giudica in unico grado.

Esiste un TAR in ciascuna regione, con sede nel capoluogo, e con competenza sul territorio dell'intera regione. Alcuni TAR, oltre alla sede nel capoluogo, hanno una sezione staccata.

I TAR possono organizzarsi in sezioni, ciascuna con un proprio Presidente; il Presidente del Tribunale presiede la prima sezione.

In Trentino Alto Adige sono stati istituiti il Tribunale di giustizia amministrativa del Trentino Alto Adige, con sede a Trento e con giurisdizione limitata alla provincia di Trento, e la sezione autonoma di Bolzano, con giurisdizione estesa alla provincia di Bolzano.

La situazione complessiva dell'organizzazione dei 29 TAR è alla data la seguente:

| Sede Istituzionale TAR     | N. Sezioni |
|----------------------------|------------|
| Lazio – Roma               | 12         |
| Lazio – Latina             | 1          |
| Abruzzo - L'Aquila         | 1          |
| Abruzzo – Pescara          | 1          |
| Basilicata – Potenza       | 1          |
| Calabria – Catanzaro       | 2          |
| Calabria – Reggio Calabria | 1          |
| Campania – Napoli          | 8          |
| Campania – Salerno         | 2          |
| Emilia Romagna – Bologna   | 2          |
| Emilia Romagna – Parma     | 1          |
| Friuli – Trieste           | 1          |
| Liguria – Genova           | 2          |
| Lombardia – Milano         | 4          |
| Lombardia – Brescia        | 2          |
| Marche – Ancona            | 1          |
| Molise – Campobasso        | 1          |
| Piemonte – Torino          | 2          |
| Puglia – Bari              | 3          |



| Sede Istituzionale TAR        | N. Sezioni |
|-------------------------------|------------|
| Puglia – Lecce                | 3          |
| Sardegna – Cagliari           | 2          |
| Sicilia – Palermo             | 3          |
| Sicilia – Catania             | 4          |
| Toscana – Firenze             | 3          |
| Trentino Alto Adige - Trento  | 1          |
| Trentino Alto Adige - Bolzano | 1          |
| Umbria – Perugia              | 1          |
| Valle d’Aosta – Aosta         | 1          |
| Veneto – Venezia              | 3          |

**Tabella 2 – Sedi TAR e numerosità delle Sezioni**

Per un totale di 70 sezioni.

Il Consiglio di Stato (CdS) ha sede a Roma e svolge come già indicato due diverse funzioni:

- giurisdizionale;
- consultiva.

Il CdS in sede giurisdizionale è costituito da cinque sezioni (II, III, IV, V, VI), nonché dall’adunanza plenaria.

Ogni sezione è composta di solito da tre presidenti, di cui uno titolare, e un numero variabile di consiglieri (di norma oltre dodici).

Le sezioni giurisdizionali si pronunciano con un collegio di cinque votanti, costituito per ogni affare, dal Presidente, dal relatore e dai tre consiglieri più anziani tra quelli che hanno assistito alla discussione. Le sezioni adottano sentenze o ordinanze.

L’adunanza plenaria è presieduta dal Presidente del CdS ed è composta da dodici consiglieri, scelti in ragione di tre per ciascuna sezione giurisdizionale. Essa svolge la funzione di dirimere i contrasti di giurisprudenza che siano insorti o possano insorgere fra le sezioni e di risolvere le questioni di particolare importanza.

Presso il CdS svolgono funzione consultiva due sezioni, la I e la sezione consultiva per gli atti normativi. Ciascuna sezione consultiva è composta di solito da due Presidenti, di cui uno titolare, e da un numero variabile di Consiglieri. Ciascuna sezione consultiva formula pareri resi al termine di riunioni collegiali (adunanze).

Se l’affare riguarda, per le materie coinvolte, due o più sezioni, può essere convocata un’adunanza di più sezioni consultive (adunanza a sezioni riunite) e, quando l’affare lo richieda, può essere istituita dal Presidente del CdS una commissione speciale.

Gli affari di particolare rilievo e di interesse generale sono trattati in adunanza generale. L’adunanza generale è convocata e presieduta dal Presidente del CdS ed è composta da tutti i magistrati in ruolo del



Consiglio di Stato e del CGARS. Segretario dell'adunanza generale è il Segretario Generale del Consiglio di Stato.

L'attività consultiva si esplica nei confronti di tutti i ministeri, le autorità e le regioni e viene esercitata solo su sollecitazione dell'amministrazione attiva. Il parere del CdS è richiesto in via obbligatoria:

- per l'emanazione degli atti normativi del governo e dei singoli ministri, nonché per l'emanazione di testi unici;
- per la decisione dei ricorsi straordinari al Presidente della Repubblica;
- sugli schemi generali di contratti-tipo, accordi e convenzioni predisposti da uno o più ministri.

La struttura amministrativa del Consiglio di Stato e dei tribunali amministrativi regionali fa capo al Segretariato Generale della Giustizia Amministrativa ed è articolata nei seguenti uffici di livello dirigenziale:

a) presso il Consiglio di Stato:

- Uffici della Presidenza:
  - Ufficio Servizi di Presidenza;
  - Ufficio Stampa e comunicazione;
  - Ufficio rapporti con Istituzioni UE e internazionali;
- Ufficio Studi, massimario e formazione;
- Ufficio di segreteria del segretariato generale e di coordinamento dell'attività amministrativa;
- Ufficio Servizi del Consiglio di Presidenza;
- Ufficio per la documentazione, il contenzioso e la verifica;
- Direzione generale risorse umane, materiali e finanziarie:
  - Direzione generale per le risorse umane, organizzative, finanziarie e materiali;
  - Ufficio per il personale di magistratura;
  - Ufficio per il Personale amministrativo e l'Organizzazione;
  - Ufficio gestione del bilancio e del trattamento economico e previdenziale;
  - Ufficio per la gestione delle risorse materiali e servizi generali;
- Direzione Generale Risorse Informatiche e Statistica:
  - Ufficio Applicazioni Software (UAS);
  - Ufficio CED, Rete, Sicurezza e Dotazioni Informatiche (UCRSDI);
  - Ufficio Pianificazione e Controllo (UPC);
  - Ufficio statistica, gestione siti, comunicazione e formazione (USGSCF);
- Ufficio centrale bilancio e ragioneria;
- Ufficio unico contratti e risorse;
- Ufficio affari giurisdizionali – II sezione;
- Ufficio affari giurisdizionali - III sezione;
- Ufficio affari giurisdizionali - IV sezione;
- Ufficio affari giurisdizionali - V sezione;



- Ufficio affari giurisdizionali - VI sezione;
- Ufficio affari consultivi – I sezione;
- Sezione consultiva degli atti normativi.

Con decreto del presidente del Consiglio di Stato sono individuati, tra quelli che precedono, gli uffici di supporto all'attività dell'adunanza generale, dell'adunanza plenaria e delle commissioni speciali.

b) presso i tribunali amministrativi regionali:

- le segreterie generali;
- le segreterie delle sezioni staccate;
- le segreterie delle 12 sezioni in cui è articolato il TAR per il Lazio con sede in Roma.

### 3. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

#### 3.1 OGGETTO

L'appalto di cui al presente Capitolato prevede l'acquisizione di servizi sistemistici per la gestione e l'evoluzione dei sistemi informativi della Giustizia Amministrativa nonché per la gestione e la manutenzione delle PDL presenti presso le sedi dei TAR, del Consiglio di Stato, del CGARS e presso le abitazioni dei magistrati distribuite sull'intero territorio nazionale. In tale ruolo di gestore e conduttore dei sistemi, il Fornitore è chiamato ad operare in stretta collaborazione con altre imprese cui l'Amministrazione affida, attraverso contratti specifici, l'esecuzione di attività e servizi che esulano dall'oggetto contrattuale di questa procedura di gara ma risultano ad esso strettamente correlate.

Gli obiettivi da raggiungere con il presente appalto sono quelli di garantire, in un quadro organico di coerente evoluzione ed in un'ottica di contenimento delle spese, la massima disponibilità, qualità, sicurezza ed evoluzione dei servizi offerti dall'Amministrazione ai propri utenti, sia interni che esterni.

Sono oggetto della presente fornitura i servizi di seguito elencati:

1. Servizio di Assistenza agli utenti, gestione delle PDL e dei dispositivi di telefonia mobile (smartphone, tablet/IPAD, Internet key) in dotazione ai magistrati e ai dirigenti;
2. Servizio di manutenzione hardware fuori garanzia delle PDL;
3. Servizio di gestione dei sistemi, delle reti e della sicurezza;
4. Servizio di supporto specialistico.

Oggetto dell'appalto, inoltre, è la realizzazione degli strumenti e di tutto quanto necessario all'erogazione dei suddetti servizi, così come meglio dettagliato nel presente Capitolato tecnico.

L'organizzazione dei servizi, proposta dal concorrente in sede di Offerta tecnica, dovrà tener conto della realtà esistente, delle prescrizioni del presente capitolato tecnico e dovrà essere coerente con esse.

Il Fornitore è tenuto ad assicurare, in continuità, tutte le attività operative, giornaliere e periodiche, rese necessarie per l'erogazione dei servizi informatici istituzionali di "Assistenza agli utenti e gestione delle postazioni di lavoro" e di "Gestione dei sistemi, delle reti e della sicurezza".



Al Fornitore è inoltre richiesto, in fase di esecuzione della fornitura, di proporre aggiornamenti dei sistemi e delle applicazioni alle più recenti evoluzioni tecnologiche, avendo cura di individuare gli ambienti e le soluzioni che meglio si adattino al contesto dell'Amministrazione, anche in un'ottica di riduzione dei costi.

La presente iniziativa, tenendo conto della situazione esistente ed in un'ottica di contenimento dei costi attuali e di capitalizzazione degli investimenti già effettuati, dovrà quindi essere coerente con le esigenze dell'Amministrazione da un lato e, dall'altro, con le linee di sviluppo dei servizi erogati e delle tecnologie più moderne, il rispetto degli standard, un'adeguata flessibilità per futuri interventi di aggiornamento tecnologico e l'assoluta coerenza con le normative vigenti.

Per l'esecuzione delle attività in oggetto, come già specificato il Fornitore dovrà operare in conformità con il framework di riferimento di IT Service Management (a mero titolo di esempio si cita ITIL) adottato con l'Amministrazione. Analogamente, per le attività di progettazione e realizzazione il Fornitore dovrà adottare metodologie di Project Management in linea con le norme ISO di riferimento la cui adozione dovrà essere concordata preventivamente con l'Amministrazione.

Non è oggetto del presente appalto la fornitura di beni.

### 3.2 DURATA

Il contratto avrà una durata di 64 mesi, di cui:

1. 3 mesi per la fase di "Phase-in", che decorrono dalla stipula del contratto;
2. 60 mesi per la fase di "erogazione dei servizi", a decorrere dalla data di fine del "Phase-in/ Data inizio attività", come riportato nel successivo paragrafo 8.7, di cui gli ultimi 3 mesi per la fase di "Phase-out";
3. 1 mese per la fase di "transizione operativa", a seguire dalla fine della fase di "erogazione dei servizi".

A partire dalla data di stipula del contratto, per un periodo massimo di 3 mesi antecedenti la "data di inizio attività", il Fornitore dovrà garantire, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, la presa in carico, funzionale ad assicurare la massima efficienza ed efficacia delle attività di subentro al Fornitore uscente e di allestimento della fornitura, onde garantire il corretto avvio della esecuzione dei servizi.

La "data di inizio attività" sarà stabilita dall'Amministrazione, sentito il parere non vincolante del Fornitore, in base allo stato di avanzamento delle attività di allestimento, e comunicata formalmente al Fornitore.

A partire dalla fine della fase di "erogazione dei servizi", per un periodo massimo di 1 mese, il Fornitore dovrà garantire, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, la fase di "transizione operativa" funzionale a supportare la corretta esecuzione in esercizio da parte di CdS o di fornitori terzi dall'Amministrazione designati come meglio specificato nel successivo paragrafo 8.9.



### 3.3 CONTESTO TECNOLOGICO

La descrizione delle architetture, della configurazione degli ambienti, delle infrastrutture e dei prodotti software, disponibili sono contenuti nell'Appendice 1.

In risposta agli scenari tecnologici evolutivi, l'Amministrazione ha intrapreso la scelta di evolvere le proprie architetture verso tecnologie di virtualizzazione basate su risorse di tipo IaaS e PaaS e avviando l'adozione progressiva di tecnologie di tipo "container", per ospitare applicazioni sulla c.d. "architettura a microservizi".

L'adozione di tale tecnologia implicherà un'evoluzione nelle modalità di erogazione dei servizi sia di tipo applicativo che di tipo sistemistico. Il Fornitore dovrà garantire la piena conoscenza e capacità di governo nell'erogazione dei servizi basati su tali architetture tecnologiche.

La "containerizzazione" è un approccio allo sviluppo del software in cui un'applicazione o un servizio, le relative dipendenze e la corrispondente configurazione sono inclusi in uno stesso pacchetto sotto forma di immagine. L'applicazione inclusa nel contenitore può essere testata come unità e distribuita come istanza dell'immagine del contenitore al sistema operativo host.

I container contribuiscono inoltre a isolare le applicazioni l'una dall'altra all'interno di un sistema operativo host condiviso. Le applicazioni incluse in container sono eseguite in un host contenitore che a sua volta viene eseguito nel sistema operativo. I container hanno pertanto un impatto notevolmente più ridotto rispetto alle immagini di macchine virtuali.

Un altro vantaggio della containerizzazione consiste nella scalabilità. La scalabilità orizzontale viene rapidamente garantita con la creazione di nuovi contenitori che espongono i medesimi servizi. Se il carico verso un determinato servizio aumenta è sempre possibile replicare un container e distribuirlo verso di esso senza che l'intero sistema se ne accorga. Dal punto di vista del rilascio del software ogni applicazione o servizio viene distribuito come un container separato che può essere rilasciato sull'architettura di riferimento dell'amministrazione.



## 4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

### 4.1 PREMESSA

Nel presente paragrafo sono descritte le caratteristiche generali relative ai servizi di cui al paragrafo 3.1 del presente Capitolato tecnico, assumendo note al Fornitore le attività di carattere tecnico necessarie al raggiungimento degli obiettivi del servizio.

Il Fornitore prende atto che, nel corso dell'erogazione dei servizi, l'introduzione di nuove tecnologie a fronte delle evoluzioni in ambito ICT potrà comportare significative variazioni del contesto tecnologico di inizio fornitura e si impegna ad erogare i servizi richiesti adeguando le conoscenze del personale impiegato nell'erogazione dei servizi o inserendo nei gruppi di lavoro risorse aggiuntive con skill adeguato, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione.

I prodotti in uso presso l'Amministrazione sono elencati nell'Appendice 1. Tali prodotti potranno subire variazioni di versione, release/livello nel corso della fornitura.

Ciò comporta la verifica, in fase di definizione dell'intervento, della release in esercizio e dell'eventuale piano di evoluzione degli ambienti.

I servizi dovranno essere erogati per la durata del contratto secondo le modalità specificate nel presente Capitolato tecnico, operando con le soluzioni messe a disposizione dal Fornitore in adempimento alle obbligazioni contrattuali; l'uso e la configurazione di queste soluzioni non produrrà oneri aggiuntivi per l'Amministrazione. Le stesse soluzioni saranno rese disponibili all'Amministrazione per l'intera durata contrattuale, permettendo al personale dell'Amministrazione, nelle modalità concordate col Fornitore, nel corso della erogazione dei servizi di disporre dei più ampi diritti di accesso ai sistemi, ai dati e alle funzionalità, al fine di consentire tutte le attività di monitoraggio e controllo che saranno ritenute opportune e necessarie.

Per l'erogazione dei servizi il Fornitore dovrà proporre in sede di Offerta tecnica un template di modello di riferimento in ambito IT Service Management, che possa essere contestualizzato in modo coerente nell'Amministrazione in termini di processi e modalità operative.

A seguito della suddetta approvazione, i processi e le modalità operative verranno condivisi e formalizzati dal Fornitore con l'Amministrazione durante la fase di subentro (Phase-in).

Si precisa che nel corso della fornitura il modello di Service Management potrà essere ulteriormente adattato ed adeguato dal Fornitore su richiesta dell'Amministrazione in base ai possibili cambiamenti dello stesso.

Si fa riferimento all'adozione almeno dei seguenti processi:

- Incident management;
- Problem management;
- Change management;
- Release and Deploy management;
- Asset and Configuration management.



L'Amministrazione, nel corso della durata contrattuale, si riserva l'adozione di ulteriori processi di IT Service Management.

In risposta agli obiettivi di efficacia ed efficienza dei servizi ICT perseguiti dall'Amministrazione il Fornitore è chiamato ad operare ed interoperare con gli altri fornitori dell'Amministrazione realizzando un modello di erogazione dei servizi unitario, integrato e sinergico; tale obiettivo è perseguibile mediante la presenza di una organizzazione flessibile e strutturata, basata su competenze tecniche consolidate e aggiornate nonché di strumenti atti a garantire il controllo e l'automazione di processi.

Durante l'esecuzione della fornitura, Il Fornitore è responsabile:

- della produzione e pubblicazione di tutta la reportistica operativa che consente di verificare la situazione riassuntiva di ciascun processo gestionale, cosiddetti "cruscotti direzionali" (incident, problem, change, release, configuration e asset) e che ne evidenzia eventuali criticità o necessità di evoluzione;
- della produzione e pubblicazione della reportistica periodica tecnica e il cui contenuto, formato e periodicità sarà concordato ad inizio fornitura ed eventualmente rivisto su richiesta dell'Amministrazione. Tale reportistica dovrà essere accessibile al personale tecnico dell'Amministrazione via web;
- della produzione e pubblicazione della reportistica periodica contrattuale. Tale reportistica dovrà essere accessibile al personale dell'Amministrazione via web.

#### 4.2 SERVIZIO DI ASSISTENZA AGLI UTENTI E GESTIONE DELLE POSTAZIONI DI LAVORO

Il Fornitore dovrà allestire un servizio di "Assistenza agli utenti e gestione delle postazioni di lavoro", che comprenderà due componenti:

- Servizio di Service Desk;
- Servizio di Gestione delle Postazioni di Lavoro.

Come meglio specificato nel seguito, il servizio di Service Desk si configura come un unico punto di contatto (SPOC, Single Point Of Contact) per le richieste degli utenti ed è chiamato a svolgere funzioni di assistenza di primo livello per tutte le componenti tecnologiche del sistema informativo. Pertanto, il Fornitore dovrà prevedere, all'interno della gestione del Service Desk, dei meccanismi di reindirizzamento delle problematiche di tipo applicativo al Service Desk applicativo, non oggetto della presente fornitura e a carico di Fornitori esterni, con i quali il Fornitore dovrà comunque interagire e collaborare ai fini dell'integrazione dei servizi.

Le funzioni di assistenza di secondo livello saranno a carico degli altri servizi descritti nel seguito del presente documento (servizio di Gestione dei sistemi, delle reti e della sicurezza e servizio di gestione e manutenzione hardware fuori garanzia delle PDL) o di fornitori esterni, limitatamente ai servizi erogati nell'ambito di altri contratti.

Per l'erogazione del servizio, il Fornitore dovrà attivare e garantire un presidio tecnico permanente presso la sede del Consiglio di Stato di Piazza Monte di Pietà n. 33 in Roma (Palazzo Aldobrandini), salvo





diversa indicazione da parte dell'Amministrazione. Tale presidio sarà esclusivamente dedicato al servizio di Service Desk e al servizio di gestione delle postazioni di lavoro di primo livello e alle attività di staging, allestimento e certificazione delle apparecchiature costituenti la postazione di lavoro.

Il servizio di gestione delle postazioni di lavoro di secondo livello per le sedi romane (Consiglio di Stato, TAR Lazio e abitazioni/uffici dei Magistrati residenti nel comune di Roma) sarà a carico del suddetto presidio tecnico permanente, mentre per le rimanenti sedi distribuite sul territorio nazionale (TAR e abitazioni/uffici dei Magistrati non residenti nel Comune di Roma) sarà a carico delle strutture territoriali messe a disposizione dal Fornitore.

Le strutture territoriali del Fornitore dovranno fornire assistenza anche sugli apparati di stampa/copia/scansione di workgroup operativi presso le sedi dei TAR, mentre l'assistenza sugli apparati di stampa/copia/scansione di workgroup operativi presso le sedi romane sarà a carico del presidio permanente.

Il servizio di assistenza agli utenti e gestione delle postazioni di lavoro sarà erogato in modalità "a canone".

#### **4.2.1 Servizio di Service Desk**

Il servizio di Service Desk consiste nel fornire un unico punto di contatto a cui gli utenti del sistema informativo potranno rivolgersi, attraverso comunicazioni multicanale, per qualunque richiesta di supporto relativa all'operatività degli strumenti e delle procedure informatiche a loro disposizione.

Il servizio di Service Desk dovrà essere erogato da personale del fornitore che dovrà risiedere durante le ore di servizio previste necessariamente presso i locali della sede dell'Amministrazione di piazza Monte di Pietà.

Sarà cura del Fornitore provvedere alla dotazione tecnologica necessaria al personale di presidio per l'erogazione del suddetto servizio.

Come già accennato sopra, il Fornitore dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione un unico SPOC, in grado di smistare le chiamate di assistenza sia all'assistenza PDL di secondo livello, sia al Team di conduzione dei sistemi, delle reti e della sicurezza, sia al Team di supporto applicativo (Service Desk applicativo). Di conseguenza, la Service Control Room, ovvero la piattaforma tecnologia messa a disposizione dal Fornitore, presso uno dei propri Centri Servizi dislocati sul territorio nazionale, per l'erogazione dei servizi di Service Desk, gestione delle PDL e gestione dei sistemi, delle reti e della sicurezza, dovrà prevedere la gestione dei ticket relativi all'assistenza utenti/gestione PDL/conduzione sistemi e dei ticket applicativi mediante un'unica piattaforma di Trouble Ticketing.

Inoltre, il Fornitore dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione un unico numero verde dedicato allo SPOC, attraverso cui raccogliere e smistare tutte le chiamate, provenienti sia da rete fissa sia da rete mobile, verso i relativi team di competenza (Applicativo o Assistenza utenti/PDL/gestione sistemi). A tal proposito andranno previsti tutti i meccanismi tecnici di inoltro e gestione delle chiamate atti a garantire un elevato livello di servizio agli utenti.



il Service Desk dovrà essere accessibile nelle seguenti modalità:

- tramite chiamata telefonica, sia da fisso che da cellulare, ad un Numero Verde dedicato al servizio;
- tramite richiesta via e-mail ad uno o più indirizzi di posta istituzionali messi a disposizione dall'Amministrazione.

Nell'ambito della piattaforma tecnologica prevista per l'erogazione del servizio di Service Desk dovranno, quindi essere presenti funzionalità telefoniche avanzate per lo smistamento automatico delle richieste di intervento a diversi destinatari in base alla natura della segnalazione (Presidio per la gestione delle PDL ovvero Presidio per la gestione dei sistemi, delle reti e della sicurezza ovvero Service Desk applicativo erogato da fornitori esterni).

Il Fornitore dovrà operare in modo che l'erogazione del servizio di Service Desk garantisca all'Amministrazione i seguenti obiettivi:

- istituire un unico punto di raccolta e trattamento per tutte le richieste degli utenti relative alla fruizione dei servizi di Information Technology erogati dall'Amministrazione;
- ottimizzare la funzionalità complessiva del sistema informativo, offrendo all'utenza un supporto efficiente ed efficace, misurato da specifici livelli di servizio;
- disporre di una base dati completa e tempestivamente aggiornata relativamente alle richieste di supporto pervenute ed ai livelli di servizi erogati;
- alimentare una banca dati degli interventi e delle soluzioni adottate, utile per prevenire proattivamente parte delle richieste di assistenza ed effettuare studi e statistiche.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo, il servizio di Service Desk è tenuto a fornire agli utenti dell'Amministrazione il supporto necessario per la gestione delle seguenti richieste:

- informazioni sui prodotti hardware e software e sugli applicativi custom in esercizio;
- malfunzionamenti di tipo hardware sulle apparecchiature oggetto dell'appalto;
- malfunzionamenti riscontrati nel software in esercizio;
- malfunzionamenti riscontrati nella connettività;
- richieste di tipo IMAC ("Install Move Add Change");
- assistenza tecnica on-site alle udienze e ad eventi di interesse della G.A. (seminari, corsi, manifestazioni, ecc.), su richiesta dell'Amministrazione.

Si precisa inoltre che il Fornitore è tenuto a fornire supporto e a prestare la propria piena collaborazione per l'analisi e la risoluzione di tutte le problematiche che incidono sulla disponibilità e sulle prestazioni dei servizi applicativi, interni ed esterni, erogati attraverso l'infrastruttura tecnologica della G.A.

Le richieste non immediatamente riconducibili alle casistiche di competenza, ma comunque relative a problematiche informatiche (richieste non standard), dovranno essere comunque registrate ed indirizzate alla struttura competente dell'Ufficio CED, Rete, Sicurezza e Dotazioni Informatiche (UCRSDI).

Tale Ufficio, che costituirà il punto di riferimento del Fornitore durante la fase di erogazione del servizio, avrà la responsabilità di valutare ed eventualmente approvare le richieste non standard. A fronte di



un'approvazione, il Fornitore coopererà con l'Amministrazione e/o con altri suoi fornitori per soddisfare la richiesta, relativamente a quelle attività attinenti ai servizi di propria responsabilità.

Tutte le richieste pervenute dagli utenti dovranno essere registrate e catalogate in funzione della tipologia in un database accessibile anche all'Amministrazione e dovranno essere aggiornate fino alla chiusura definitiva della richiesta. In linea di principio, l'operatore che prende in carico una richiesta deve anche tracciarne il percorso, aggiornarne lo stato e comunicarne l'esito all'utente che ha effettuato la richiesta.

La struttura di Service Desk dovrà avvalersi di un processo di gestione del servizio che includa almeno le seguenti attività:

- esecuzione diretta e chiusura delle richieste di I Livello;
- individuazione, assegnazione ed attivazione dei gruppi di supporto appropriati per l'esecuzione delle richieste di II Livello. Tali strutture verranno automaticamente attivate dall'instradamento delle richieste di intervento da parte del Service Desk;
- gestione e controllo dello stato degli interventi on site sul territorio;
- interfacciamento diretto con i referenti dell'Amministrazione, con le case produttrici e con eventuali altre terze parti per la gestione di problematiche specifiche, con le modalità che verranno concordate in fase di allestimento del servizio;
- produzione su base trimestrale e su specifica richiesta dell'Amministrazione delle statistiche sullo svolgimento del servizio, organizzate per tipo di richiesta, tempi di risoluzione, ufficio richiedente, ecc.;
- rilevazione dei livelli di servizio e loro rendicontazione. In caso di mancato raggiungimento dei livelli di servizio, il Fornitore dovrà dare immediata visibilità all'Amministrazione della situazione e delle azioni correttive attivate.

Il Service Desk si configura quindi come una struttura di primo livello, cui compete integralmente l'analisi preliminare delle richieste/malfunzioni segnalate e la loro gestione nei confronti di tutti gli attori coinvolti, con particolare riferimento agli utenti finali.

Sarà cura del Service Desk veicolare verso le strutture di Secondo Livello, interne o esterne, e seguire fino alla risoluzione le problematiche che non è in grado di risolvere direttamente, nonché gestire i rapporti con i centri di assistenza dei fornitori delle componenti hardware o software oggetto del presente appalto con cui sia in vigore una garanzia o un contratto di assistenza/manutenzione.

Nell'ambito del servizio viene, infatti, richiesta al Fornitore la completa gestione delle procedure previste dalle condizioni contrattuali di garanzia, assistenza e manutenzione ed il controllo delle attività erogate dalle diverse ditte fornitrici delle componenti hardware e software di proprietà dell'Amministrazione.

In fase di inventario iniziale, previsto durante il periodo di "Phase-in", il Fornitore è, quindi, tenuto a registrare tutte le garanzie ed i contratti di assistenza e manutenzione ancora vigenti e ad utilizzarle proficuamente per i servizi di manutenzione ordinaria. Per l'erogazione degli interventi di manutenzione o di assistenza in garanzia gli utenti si rivolgeranno quindi esclusivamente al Service Desk e non direttamente alle terze parti contrattualmente impegnate verso l'Amministrazione.



Più in dettaglio, le attività che il personale addetto al servizio di Service Desk dovrà svolgere sono le seguenti:

- qualificarsi con l'utente; ricevere le richieste; identificare l'utente; decidere se prendere in carico la richiesta o rigettarla in quanto non di competenza del servizio di Service Desk, motivandone formalmente le ragioni all'utente. Le richieste non standard, ma comunque riconducibili a problematiche informatiche, dovranno essere prese in carico e girate all'UCRSDI;
- provvedere alla registrazione delle richieste di assistenza inserendole nel sistema di archiviazione e gestione delle richieste, classificarle in funzione dell'impatto e dell'urgenza allo scopo di assegnare la priorità di intervento, aprire il relativo ticket comunicandone l'identificativo al richiedente insieme al nominativo dell'operatore che ha preso in carico la richiesta;
- fornire risposta a domande o richieste di informazioni riguardanti le modalità di utilizzo di componenti tecnologiche in uso presso l'Amministrazione (hardware, software di base, software per la produttività individuale, browser, antivirus, software applicativo, ecc.);
- analizzare e risolvere gli incidenti e le richieste ricorrenti, nonché di minore complessità;
- raccogliere e registrare informazioni utili a risolvere questo tipo di problematiche qualora dovessero ripresentarsi;
- effettuare una prima analisi degli incidenti e delle richieste di maggiore complessità ed assegnarli alla struttura di Secondo Livello competente alla loro risoluzione. In alcuni casi tali strutture saranno dello stesso Fornitore. In altri casi dovranno essere attivate strutture afferenti ad altri contratti in essere presso l'Amministrazione, che garantiscono l'assistenza su specifici prodotti o servizi. L'attivazione di tali strutture dovrà essere tracciata e resa evidente all'amministrazione;
- gestire le procedure di escalation verso le strutture di Secondo Livello in caso di criticità sugli SLA;
- su richiesta, informare l'utente sullo stato di avanzamento del ticket, anche quando l'attività è a carico di altri fornitori;
- registrare la chiusura delle richieste di intervento gestite da strutture di Secondo Livello che non siano dotate del software necessario a chiudere in proprio il ticket;
- a fronte della chiusura di una richiesta di intervento da parte di una struttura di Secondo Livello, verificare la piena soddisfazione dell'utente e chiudere il ticket dal punto di vista amministrativo;
- inserire nell'archivio degli interventi tutte le informazioni necessarie a permetterne la tracciabilità.

Si precisa che per le richieste la cui evasione sia stata rimandata, in accordo con l'utente, ad interventi specifici pianificati nel tempo, la chiusura della richiesta dovrà riportare un'apposita dichiarazione del Service Desk in proposito. In alternativa, qualora gli strumenti proposti lo consentano, tali richieste potranno essere sospese, sempre concordando la decisione con l'utente e riportandone i motivi nel sistema. Di tali situazioni dovrà essere informato l'UCRSDI.



Come già evidenziato il Service Desk, qualora necessario, smisterà le richieste alle seguenti strutture di supporto di Secondo Livello:

- gestione delle postazioni di lavoro, per le problematiche relative al sistema operativo Windows ed al software di utilità installato (antivirus, Office, ecc.);
- assistenza alle udienze solo per le sedi romane;
- gestione dei sistemi per le problematiche relative a:
  - identificazione a dominio;
  - gestione posta elettronica e posta elettronica certificata (PEC);
  - utilizzo dei server di file sharing;
  - apparati di rete locale;
  - navigazione Internet;
  - accessi VPN (Virtual Private Network), VPN mobile e mediante sistemi di strong authentication;
  - problematiche di sicurezza;
  - accesso ai siti web Internet e Intranet;
- fornitori esterni, per le problematiche relative a:
  - impianto elettrico, UPS e di condizionamento del CED;
  - servizi applicativi ed in particolare SIGA;
  - manutenzione hardware di apparati non conferiti in gestione;
  - supporto per il servizio di posta elettronica e della posta elettronica certificata;
  - assistenza sulla rete WAN ed interfacciamento con i relativi fornitori;
  - problematiche di sicurezza;
  - assistenza su problematiche inerenti la telefonia mobile.

#### 4.2.1.1 REPORTISTICA DEL SERVIZIO DI SERVICE DESK

Oltre alla rendicontazione puntuale dei livelli di servizio e degli indicatori di qualità applicabili, il Fornitore dovrà rendere disponibile all'Amministrazione con cadenza trimestrale, pubblicandolo in formato elettronico sul portale di governo della fornitura, un Rapporto di Consuntivo sull'erogazione del servizio, elaborato a partire dai dati della piattaforma di Service Desk, riportante almeno le seguenti informazioni:

- numero di telefonate a cui non si è dato risposta (quali ad esempio per linee occupate o per rinuncia da parte del chiamante o per traffico intenso) e distribuzione di tali eventi nell'arco della giornata e nei giorni della settimana;
- numero medio di utenti in attesa di risposta e distribuzione nell'arco della giornata e nei giorni della settimana;
- tempi medi di risposta e distribuzione di tali tempi nell'arco della giornata e nei giorni della settimana;
- numero di interventi effettuati nel periodo di osservazione;
- classificazione degli interventi per modalità di attivazione (richiesta utente/attività pianificata) e risoluzione (risoluzione al 1° livello/2° livello);
- dettaglio delle richieste rigettate (motivazioni del rigetto) e delle richieste non standard (modalità di gestione concordata con l'Amministrazione);



- distribuzione dei problemi per tipologia, gravità e priorità di intervento;
- durata media, massima e minima degli interventi per tipologia;
- andamento delle grandezze rilevate nel periodo rispetto ai precedenti periodi di osservazione.

L'Amministrazione potrà comunque, in ogni momento, chiedere elementi di dettaglio sullo stato di specifiche richieste.

#### **4.2.2 Servizio di gestione delle postazioni di lavoro**

Il servizio di gestione delle postazioni di lavoro comprende le attività, pianificabili e non, finalizzate alla presa in carico e gestione ordinata ed efficiente delle postazioni di lavoro (hardware e corredo software) e dispositivi periferici dell'Amministrazione, nonché alla loro evoluzione.

Il servizio è strutturato in:

- gestione di primo livello delle postazioni di lavoro;
- gestione di secondo livello delle postazioni di lavoro;
- attività di staging, allestimento e certificazione delle postazioni di lavoro;
- attività IMAC delle postazioni di lavoro.

Per postazione di lavoro si intende l'insieme del personal computer, fisso o mobile, e di tutte le apparecchiature a questo collegate (video, stampanti, scanner, ecc.).

L'elenco delle postazioni di lavoro da gestire alla data di pubblicazione del presente bando di gara, comprensivo delle apparecchiature di stampa/scansione/copia è riportato in Appendice 1.

Le tipologie, i quantitativi e la distribuzione delle postazioni di lavoro sono state fornite a titolo indicativo e non esaustivo e potranno essere oggetto di variazioni nel tempo, in aumento ed in diminuzione, prima e dopo la stipula del contratto. Le suddette variazioni non produrranno, in ogni caso, una variazione dei corrispettivi previsti per l'erogazione del servizio di "Assistenza agli utenti e gestione delle postazioni di lavoro".

Entro il periodo di "Phase-in", il Fornitore, sulla base della ricognizione effettuata e dei dati sulla consistenza del parco macchine forniti dall'Amministrazione, dovrà procedere ad inserire le informazioni acquisite nel Sistema di asset e configuration management della piattaforma tecnologica di cui al successivo Capitolo 5. Tali informazioni dovranno essere mantenute sempre aggiornate e rese disponibili all'Amministrazione a supporto dei processi di approvvigionamento e gestione dei sistemi informatici di responsabilità dell'UCRSDI. Tale patrimonio informativo resterà, comunque, di proprietà dell'Amministrazione.

Il Fornitore dovrà inoltre mettere a disposizione dell'Amministrazione un mini-portale Web per la gestione real-time delle consistenze oggetto di manutenzione. Tale portale, profilato per ruoli utente, consentirà di tenere costantemente aggiornato il parco macchine e di estrarre statistiche e report.

##### **4.2.2.1 GESTIONE DI PRIMO LIVELLO DELLE POSTAZIONI DI LAVORO**

Il personale del team di presidio preposto all'erogazione del servizio di Service Desk è tenuto a prendere in carico tutte le problematiche relative alla gestione di primo livello delle PDL.

Eventuali problematiche sulle PDL non risolubili dal primo livello dovranno essere smistate al secondo livello.



A titolo esemplificativo ma non esaustivo, il servizio dovrà prevedere le seguenti attività:

- analisi della problematica utente;
- diagnosi e risoluzione dell'incidente o della richiesta di supporto;
- assistenza avanzata sull'utilizzo dei prodotti;
- configurazione del sistema;
- garanzia della funzionalità del posto di lavoro, eventualmente attraverso la reinstallazione dei prodotti e delle applicazioni nel caso di perdita della configurazione o di danneggiamento del disco fisso;
- eventuale sostituzione temporanea delle postazioni con apparati preventivamente configurati e tenuti in scorta, qualora disponibili presso le sedi dell'Amministrazione, in modo da garantire all'utente finale la massima produttività ed efficienza;
- aggiornamento antivirus/antimalware ed eliminazione di eventuali virus/malware;
- ripristino dati cancellati inavvertitamente o per malfunzionamenti dei supporti di memorizzazione interni (hard disk, SSD, ecc.), qualora ciò sia tecnicamente possibile;
- assistenza all'Amministrazione in caso di errori di particolare entità imputabili alla ditta produttrice del software. In questo caso il Fornitore si farà carico di contattare direttamente il produttore al fine di risolvere il problema;
- assistenza sui dispositivi mobili per le configurazioni della posta elettronica, della navigazione Internet e per l'accesso a specifici servizi dell'Amministrazione.

Al fine di poter procedere ad interventi da remoto, il Fornitore, ove la problematica trattata lo consenta e l'utente conceda la necessaria autorizzazione, è tenuto ad avvalersi del prodotto software di accesso remoto denominato "VNC" di proprietà dell'Amministrazione e che risulta già installato su tutti i client. Attraverso il prodotto software "VNC" il personale del team di presidio del servizio di Service Desk potrà accedere, con il consenso dell'utente, alle postazioni di lavoro, stabilendo connessioni remote funzionali alla gestione/risoluzione dell'incidente in corso.

La connessione potrà essere sia di tipo attivo (modalità controllo, cioè con controllo di tastiera, mouse e video della stazione controllata da parte dell'operatore) che di tipo passivo (modalità monitor, cioè visualizzazione delle attività che l'utente sta svolgendo sulla stazione controllata).

Si fa presente che, mentre la maggior parte degli utenti amministrativi accetta di buon grado l'utilizzo di strumenti di accesso remoto, molti dei Magistrati sono contrari per ragioni di riservatezza. In questi casi il Fornitore dovrà garantire la risoluzione dei malfunzionamenti tramite interventi on site entro i termini temporali stabiliti dai relativi SLA.

#### 4.2.2.2 GESTIONE DI SECONDO LIVELLO DELLE POSTAZIONI DI LAVORO

Il Fornitore dovrà garantire la gestione di secondo livello sulle postazioni di lavoro, gestendo le richieste e gli incidenti di maggiore complessità relativi alle seguenti aree:

- piattaforme operative standard utilizzate dalle postazioni di lavoro, inclusi i servizi integrati di base;
- prodotti di produttività individuale e di servizio inclusi nella piattaforma standard delle postazioni di lavoro, opportunamente documentati e portati a conoscenza del Fornitore durante la fase di allestimento del servizio.



Il servizio fornito sarà analogo a quello fornito dal supporto di primo livello ma sarà erogato da personale, diverso da quello preposto per il servizio di Service Desk, maggiormente specializzato e, ove necessario, sarà effettuato on site presso le sedi dell'Amministrazione, nonché presso il domicilio/studio del Magistrato richiedente.

Ad ogni Magistrato corrisponde un solo domicilio/studio, che sarà preventivamente comunicato al Fornitore aggiudicatario, così come eventuali variazioni che occorreranno nel tempo.

In caso di interventi on site, Il personale del Fornitore dovrà preoccuparsi di far siglare dall'utente, al termine dell'intervento, un "rapporto di intervento" in cui verranno riportati oltre il giorno, l'orario, il nominativo dell'operatore, i dati logistici della sede/abitazione in cui si è intervenuti, anche una descrizione della richiesta (con riferimento alla segnalazione su Service Desk) e delle attività eseguite.

#### 4.2.2.3 STAGING, ALLESTIMENTO E CERTIFICAZIONE DELLE POSTAZIONI DI LAVORO

Il personale del Fornitore preposto all'erogazione del servizio di Service Desk sarà responsabile delle attività di staging, allestimento e certificazione delle apparecchiature costituenti la postazione di lavoro. Prima della loro spedizione presso l'Ufficio destinatario, il personale del Fornitore dovrà eseguire, presso i locali resi disponibili dall'Amministrazione, specifiche attività di ricezione, assemblaggio, precaricamento del software e certificazione delle apparecchiature.

Il Fornitore dovrà, quindi, predisporre e documentare, di concerto con l'Amministrazione, le procedure di allestimento di nuove apparecchiature, che a titolo esemplificativo ma non esaustivo comprendono:

- le modalità di ricezione delle apparecchiature da parte delle ditte fornitrici;
- le modalità di validazione qualitativa rispetto ai parametri di acquisto;
- le modalità di immatricolazione e di registrazione nell'inventario di magazzino sito nella sede del Consiglio di Stato di Palazzo Spada;
- le modalità di caricamento del software standard in funzione della tipologia di configurazione;
- le modalità di certificazione delle funzionalità.

Le procedure di caricamento del software, che saranno completamente a carico del Fornitore, dovranno essere basate sulle configurazioni software standard che verranno periodicamente aggiornate dal Fornitore in accordo con l'UCRSDI. Si prevede l'esistenza contemporanea di un massimo di 3 profili di configurazione per tipologia di apparecchiatura a cui, in casi particolari, si potranno aggiungere prodotti software relativi a specifici utilizzi delle apparecchiature stesse.

Entro il termine del "Phase-in", il Fornitore dovrà predisporre e rendere operativo, presso i locali messi a disposizione dall'Amministrazione, un laboratorio di certificazione software. Il laboratorio dovrà garantire, attraverso attività di analisi, test e sperimentazione:

- l'integrità e la stabilità delle postazioni di lavoro a fronte di cambiamenti di configurazione o di versione del software di base, dei prodotti di produttività individuale di pacchetti applicativi di mercato, delle applicazioni dell'Amministrazione;
- l'aderenza agli standard di mercato e la compatibilità con le architetture di riferimento dei sistemi applicativi;
- la compatibilità dell'esecuzione contemporanea di più applicazioni sulla stessa postazione di lavoro;





- la validazione dei pacchetti software da distribuire attraverso il sistema di software distribution.

#### 4.2.2.4 ATTIVITÀ IMAC DELLE POSTAZIONI DI LAVORO

Le attività IMAC (Install, Move, Add and Change) comprendono tutti i cambiamenti relativi alle apparecchiature utilizzate dagli utenti, comprese le nuove installazioni, le movimentazioni, gli aggiornamenti e le dismissioni.

Si fa presente che all'occorrenza l'Amministrazione potrà richiedere al Fornitore il supporto limitatamente alle attività iniziali di prima configurazione di apparecchiature informatiche non citate nel presente capitolato quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, gli apparati multifunzione di rete, apparati di identificazione, di sicurezza e/o di protezione, lettori di smart card e simili. Tali attività vanno considerate comprese nel canone del servizio di "Assistenza agli utenti e gestione delle postazioni di lavoro".

Oltre alla rendicontazione puntuale dei livelli di servizio e degli indicatori di qualità applicabili, il Fornitore dovrà rendere disponibile all'Amministrazione con cadenza trimestrale, pubblicandolo in formato elettronico sul portale di governo della fornitura, un Rapporto di Consuntivo dei servizi IMAC erogati.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo, il Fornitore avrà la responsabilità delle seguenti attività:

- gestione completa delle PDL, dalla preparazione alla dismissione, presso gli uffici giudiziari (CDS, TAR);
- gestione completa, dalla preparazione alla dismissione, delle PDL di tutti i magistrati, sia in servizio che pensionati o fuori ruolo, presso le abitazioni o presso le sedi TAR, su tutto il territorio nazionale;
- assistenza per i software installati nelle PDL e autorizzati dall'Amministrazione;
- attività di assistenza su circa 1900 dispositivi mobili forniti dall'Amministrazione (600 cellulari, 600 tablet/IPAD, 700 internet key) utilizzati dagli utenti, compresi i Magistrati, su cui andranno gestite le configurazioni per la posta elettronica, la navigazione Internet e l'accesso a specifici servizi dell'Amministrazione, come la VPN e l'accesso alla Intranet della G.A.. La manutenzione hardware di tali apparati non sarà a carico del fornitore, in quanto non rientrante tra i cespiti relativi agli asset;
- monitoraggio e aggiornamento continuo del software installato (s.o., office automation, client di posta, antivirus/antimalware, VPN, ecc.) alle ultime patch e aggiornamenti rilasciati dal produttore;
- migrazione, su richiesta dell'Amministrazione, da un sistema operativo ad un altro, oppure migrazioni da una major release alla successiva major release dello sistema operativo;
- attività IMAC di tipo "massivo", ove per "massivo" si intende un numero di PDL gestite > 5 in 16 ore, che il Fornitore sarà tenuto ad eseguire nel pieno rispetto dei tempi previsti nel Piano di Lavoro precedentemente concordato con l'Amministrazione, pena l'applicazione delle penali;
- monitoraggio e controllo sul rispetto delle norme di sicurezza e sulle policy adottate dall'Amministrazione;



- ritiro delle PdL presso le sedi e presso i domicili dei magistrati, anche pensionati e fuori ruolo.

Si precisa che saranno a carico del Fornitore:

- tutti i rischi derivanti da errata installazione e/o da problemi dovuti a perdita e danni alle apparecchiature causati dal trasporto o dalla sosta nei locali dell'Amministrazione prima della messa in esercizio;
- la gestione e lo smaltimento di materiali di risulta (rifiuti speciali) derivanti dall'erogazione del servizio.

### **Installazioni**

L'installazione delle apparecchiature dovrà avvenire secondo le quantità e le tipologie definite nei piani generali di consegna/migrazione concordati con congruo anticipo con l'Amministrazione, che saranno articolati e dettagliati per strutture, uffici, sede, piano e stanza.

Il Fornitore dovrà gestire le giacenze minime di magazzino, costituite da apparecchiature preconfigurate e validate, sufficienti a coprire le necessità dettate dalla manutenzione ordinaria e dai suddetti piani di consegna/migrazione. Tali apparecchiature saranno acquistate dall'Amministrazione. Il Fornitore sarà responsabile di monitorare le giacenze minime ed avvisare tempestivamente l'Amministrazione in merito ad eventuali necessità di ripristino delle stesse.

Il servizio di installazione comprende, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le seguenti attività:

- consegna presso l'utente finale, con ciò intendendosi presso gli uffici giudiziari e presso le abitazioni dei magistrati su tutto il territorio nazionale;
- assemblaggio dei singoli componenti;
- sistemazione delle apparecchiature sugli appositi arredi;
- collegamento dei singoli componenti con le prese elettriche e di rete dati o con sistemi wireless, anche non forniti dall'Amministrazione;
- configurazione in rete locale e geografica utilizzando indirizzi IP e indirizzi di posta elettronica rilasciati dall'Amministrazione o da società da questa indicata;
- ripristino, secondo le procedure concordate con l'Amministrazione, di eventuali componenti software non standard e/o di archivi utente;
- esecuzione di test di funzionalità per l'accettazione dell'apparecchiatura da parte dell'utente o dell'incaricato dall'Amministrazione;
- rilascio all'utente finale, o all'incaricato dall'Amministrazione, di una copia del verbale di intervento;
- comunicazione dell'avvenuto intervento al Service Desk, allo scopo di garantire il corretto aggiornamento della piattaforma di IT Management (Asset e Configuration);
- istruzione dell'utente sulle principali nozioni operative per l'accensione, lo spegnimento, etc.;
- ritiro, anche contestuale, delle apparecchiature preesistenti.

### **Movimentazioni**



Il Fornitore dovrà farsi carico di tutte le attività connesse alla movimentazione delle postazioni di lavoro, fisse e mobili, assegnate ai magistrati, presso il proprio studio/domicilio e/o presso la sede di assegnazione, comprensive dei dispositivi accessori. Le movimentazioni avvengono in larga prevalenza nell'ambito della stessa sede, in quanto le postazioni di lavoro fisse sono assegnate alla struttura organizzativa e non all'utente.

Per le movimentazioni dovranno essere adottate procedure ed attività analoghe a quelle previste nel caso delle nuove installazioni, descritte nel paragrafo precedente. Inoltre dovranno essere previste, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le seguenti attività:

- disinstallazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi;
- imballaggio dei diversi componenti;
- trasporto verso la nuova sede, ufficio, stanza o abitazione del magistrato;
- installazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi secondo le modalità definite per le nuove installazioni, con le modifiche dei parametri di configurazione pertinenti alla nuova locazione ed all'utente assegnatario;
- ritiro, anche contestuale, delle apparecchiature preesistenti;
- ritiro delle PdL anche presso le abitazioni di magistrati in pensione e fuori ruolo e consegna presso i magazzini dell'Amministrazione;
- ritiro delle PdL anche senza sostituzione e consegna presso i magazzini dell'Amministrazione.

### **Aggiornamenti**

L'aggiornamento delle postazioni di lavoro (nuovi pacchetti, aggiornamenti, patch, ecc.) dovrà essere realizzato per quanto possibile in modalità automatica, utilizzando le funzionalità di un sistema di software distribution fornito dal Fornitore. Nei casi in cui non fosse possibile o conveniente procedere in tale modalità, il Fornitore dovrà realizzare gli aggiornamenti intervenendo on-site. In ogni caso gli aggiornamenti andranno tracciati.

Dovranno essere previste, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le seguenti attività:

- monitoraggio e aggiornamento continuo del software installato (s.o., office automation, client di posta, antivirus/antimalware, VPN, ecc.) alle ultime patch e aggiornamenti rilasciati dal produttore;
- migrazione, su richiesta dell'Amministrazione, da un sistema operativo ad un altro, oppure migrazioni da una major release alla successiva major release del sistema operativo;
- attività di aggiornamento di tipo "massivo", ove per "massivo" si intende un numero di PdL gestite > 5 in 16 ore, che il Fornitore sarà tenuto ad eseguire nel pieno rispetto dei tempi previsti nel Piano di Lavoro precedentemente concordato con l'Amministrazione, pena l'applicazione delle penali;
- monitoraggio e controllo sul rispetto delle norme di sicurezza e sulle policy adottate dall'Amministrazione.

### **Dismissioni**



Il Fornitore dovrà procedere alle operazioni di dismissione sia per le PDL installate presso per gli Uffici del Consiglio di Stato in Roma, sia per le PDL dei magistrati ubicate presso le abitazioni o presso le sedi di servizio, su tutto il territorio nazionale. Il fuori uso delle apparecchiature informatiche degli Uffici del Consiglio di Stato e dei magistrati è a carico dell'Amministrazione. Per quanto riguarda le sedi TAR, esse procedono autonomamente a tale attività. Il personale tecnico del Fornitore dovrà provvedere a disinstallare le apparecchiature, disconnetterle dalla rete, imballarle e consegnarle all'Amministrazione secondo le modalità concordate. A titolo esemplificativo ma non esaustivo, le attività di dismissione dovranno inoltre prevedere:

- salvataggio della base dati e/o delle informazioni di configurazione del software, secondo le procedure concordate con l'Amministrazione, allo scopo di consentirne un eventuale ripristino su una nuova apparecchiatura;
- disconnessione dalla rete e disattivazione delle funzionalità hw/sw;
- rimozione sicura dei dati applicativi e dei dati utente dalle unità di memoria;
- salvataggio dei dati di interesse dell'utente su supporti esterni e rimozione dei dati applicativi e dei dati utente dalle unità di memoria;
- bonifica del sito (ufficio o abitazione del magistrato) mediante rimozione ordinata di cavi e di qualsiasi altro materiale necessario al funzionamento della PDL;
- ritiro e imballaggio della PdL presso qualsiasi abitazione o sede di servizio dei magistrati sul territorio nazionale, anche per magistrati pensionati o fuori ruolo e anche se non contestuale alla sostituzione, trasporto e consegna all'Amministrazione;
- comunicazione dell'avvenuto intervento al Service Desk, allo scopo di garantire il corretto aggiornamento del sistema di Asset e Configuration Management.

#### 4.3 SERVIZIO DI MANUTENZIONE HARDWARE DELLE POSTAZIONI DI LAVORO FUORI GARANZIA

Il servizio di manutenzione hardware delle postazioni di lavoro fuori garanzia si pone l'obiettivo di garantire il corretto funzionamento delle apparecchiature hardware che compongono la PDL e degli altri apparati previsti nella Tabella 10 dell'Appendice 1, non più coperte da garanzia.

Il Fornitore dovrà inoltre gestire:

- le apparecchiature predisposte e mantenute in magazzino dall'Amministrazione in attesa di nuove installazioni o per far fronte ad eventuali richieste\necessità;
- le apparecchiature già installate e oggetto di revisione e/o di manutenzione fuori garanzia;
- le apparecchiature in attesa di essere dismesse e rottamate.

Nella suddetta tabella vengono dettagliate le quantità, la tipologia, la marca e il modello, la data di scadenza della garanzia e la dislocazione delle apparecchiature oggetto del servizio richiesto, alla data di pubblicazione del presente bando di gara.

L'Amministrazione, in merito alla consistenza delle apparecchiature sottoposte ai servizi oggetto del presente capitolato:

- a) si impegna a dichiarare l'effettiva consistenza iniziale entro i primi 30 giorni lavorativi successivi alla stipula del contratto;



- b) si riserva la facoltà di variare la consistenza delle apparecchiature rispetto a quanto dichiarato nel presente capitolato tramite comunicazioni scritte, con preavviso di almeno 15 giorni solari, in cui verranno elencate la tipologia e la quantità delle apparecchiature da integrare o dismettere, con le modalità specificate nel seguito;
- c) si riserva la facoltà di aggiungere in manutenzione apparecchiature di modelli diversi rispetto a quelli presenti nelle suddette tabelle, riconducibili alle famiglie di prodotti previste nella fornitura. Nel caso si presenti la necessità di richiedere l'erogazione di servizi di manutenzione su apparecchiature non riconducibili a quelle già previste nel Contratto, il Committente richiederà al Fornitore uno specifico preventivo, nei limiti di quanto consentito dalla normativa in materia di affidamenti e procedure ad evidenza pubblica;
- d) il canone del servizio sarà funzione della consistenza del parco macchine da mantenere che verrà eventualmente rimodulato alla fine di ogni mese.

Le tabelle seguenti riportano la distribuzione degli interventi on site e da remoto eseguiti nel 2018 ripartiti per sede e per tipologia di intervento.



| Gennaio-Febbraio-Marzo 2018                   |     |      |         |         |        |         |         |         |       |        |        |          |      |        |        |         |             |         |           |         |         |         |         |        |       |            |       |        |        |
|---|-----|------|---------|---------|--------|---------|---------|---------|-------|--------|--------|----------|------|--------|--------|---------|-------------|---------|-----------|---------|---------|---------|---------|--------|-------|------------|-------|--------|--------|
|   | CDS | ROMA | CATANIA | VENEZIA | TORINO | POTENZA | PESCARA | PERUGIA | LECCE | GENOVA | MILANO | CAGLIARI | BARI | AQUILA | ANCONA | BRESCIA | R. CALABRIA | TRIESTE | CATANZARO | PALERMO | SALERNO | FIRENZE | BOLOGNA | LATINA | AOSTA | CAMPOBASSO | PARMA | NAPOLI | TOTALE |
| interventi on site per problematiche HARDWARE | 159 | 3    | 5       | 4       | 3      | 1       | 1       | 1       | 2     | 3      | 10     | 1        | 2    |        |        |         | 1           |         | 7         | 12      | 2       |         |         |        | 1     |            |       | 3      | 221    |
| interventi on site per problematiche SOFTWARE | 46  | 5    | 2       | 2       |        | 1       |         |         | 1     |        | 1      | 1        |      |        |        | 1       | 1           |         |           | 3       | 1       | 1       |         |        | 2     |            |       |        | 66     |
| TOTALE interventi on site                     | 205 | 8    | 7       | 6       | 3      | 2       | 1       | 1       | 3     | 3      | 11     | 2        | 2    | 0      | 0      | 1       | 2           | 0       | 7         | 15      | 3       | 1       | 0       | 0      | 1     | 0          | 0     | 3      | 287    |
| TOTALE interventi da remoto                   |     |      |         |         |        |         |         |         |       |        |        |          |      |        |        |         |             |         |           |         |         |         |         |        |       |            | 1781  |        |        |
| TOTALE interventi                             |     |      |         |         |        |         |         |         |       |        |        |          |      |        |        |         |             |         |           |         |         |         |         |        |       |            | 2068  |        |        |

| Aprile-Maggio-Giugno 2018                     |     |      |         |         |        |         |         |         |       |        |        |          |      |        |        |         |             |         |           |         |         |         |         |        |       |            |       |        |        |
|---|-----|------|---------|---------|--------|---------|---------|---------|-------|--------|--------|----------|------|--------|--------|---------|-------------|---------|-----------|---------|---------|---------|---------|--------|-------|------------|-------|--------|--------|
|   | CDS | ROMA | CATANIA | VENEZIA | TORINO | POTENZA | PESCARA | PERUGIA | LECCE | GENOVA | MILANO | CAGLIARI | BARI | AQUILA | ANCONA | BRESCIA | R. CALABRIA | TRIESTE | CATANZARO | PALERMO | SALERNO | FIRENZE | BOLOGNA | LATINA | AOSTA | CAMPOBASSO | PARMA | NAPOLI | TOTALE |
| interventi on site per problematiche HARDWARE | 89  | 8    | 1       | 1       | 1      |         |         | 1       | 3     | 1      | 7      |          |      |        | 3      | 2       | 4           | 3       | 5         | 7       |         |         | 1       | 1      |       | 2          |       | 4      | 144    |
| interventi on site per problematiche SOFTWARE | 67  |      | 2       | 3       | 1      | 2       |         |         | 4     |        | 5      | 2        | 1    |        |        |         |             |         |           | 3       |         |         |         |        |       |            |       |        | 90     |
| TOTALE interventi on site                     | 156 | 8    | 3       | 4       | 2      | 2       | 0       | 1       | 7     | 1      | 12     | 2        | 1    | 0      | 3      | 2       | 4           | 3       | 5         | 10      | 0       | 0       | 1       | 1      | 0     | 2          | 0     | 4      | 234    |
| TOTALE interventi da remoto                   |     |      |         |         |        |         |         |         |       |        |        |          |      |        |        |         |             |         |           |         |         |         |         |        |       |            | 1654  |        |        |
| TOTALE interventi                             |     |      |         |         |        |         |         |         |       |        |        |          |      |        |        |         |             |         |           |         |         |         |         |        |       |            | 1888  |        |        |



| Luglio-Agosto_Settembre 2018                  |     |      |         |         |        |         |         |         |       |        |        |          |      |        |        |         |             |         |           |         |         |         |
|---|-----|------|---------|---------|--------|---------|---------|---------|-------|--------|--------|----------|------|--------|--------|---------|-------------|---------|-----------|---------|---------|---------|
|   | CDS | ROMA | CATANIA | VENEZIA | TORINO | POTENZA | PESCARA | PERUGIA | LECCE | GENOVA | MILANO | CAGLIARI | BARI | AQUILA | ANCONA | BRESCIA | R. CALABRIA | TRIESTE | CATANZARO | PALERMO | SALERNO | FIRENZE |
| interventi on site per problematiche HARDWARE | 58  | 5    | 2       | 3       | 1      |         | 1       | 1       | 1     | 2      | 8      |          |      |        |        |         | 4           | 2       | 5         | 3       |         | 5       |
| interventi on site per problematiche SOFTWARE | 14  | 4    |         | 1       |        | 1       |         | 1       | 3     | 2      | 4      |          | 1    |        |        |         |             |         | 1         |         | 1       | 2       |
| TOTALE interventi on site                     | 72  | 9    | 2       | 4       | 1      | 1       | 1       | 2       | 4     | 4      | 12     | 0        | 1    | 0      | 0      | 0       | 4           | 2       | 6         | 3       | 0       | 6       |
| TOTALE interventi da remoto                   |     |      |         |         |        |         |         |         |       |        |        |          |      |        |        |         |             |         |           |         |         | 1725    |
| TOTALE interventi                             |     |      |         |         |        |         |         |         |       |        |        |          |      |        |        |         |             |         |           |         |         | 1867    |

| Ottobre-Novembre-Dicembre 2018                |     |      |         |         |        |         |         |         |       |        |        |          |      |        |        |         |             |         |           |         |         |         |
|---|-----|------|---------|---------|--------|---------|---------|---------|-------|--------|--------|----------|------|--------|--------|---------|-------------|---------|-----------|---------|---------|---------|
|   | CDS | ROMA | CATANIA | VENEZIA | TORINO | POTENZA | PESCARA | PERUGIA | LECCE | GENOVA | MILANO | CAGLIARI | BARI | AQUILA | ANCONA | BRESCIA | R. CALABRIA | TRIESTE | CATANZARO | PALERMO | SALERNO | FIRENZE |
| interventi on site per problematiche HARDWARE | 206 | 2    | 4       | 3       | 2      | 1       |         |         |       |        | 6      |          | 2    |        | 2      |         | 1           |         | 7         | 10      |         | 2       |
| interventi on site per problematiche SOFTWARE | 74  | 5    | 2       | 3       | 2      | 1       | 1       |         |       | 2      | 4      | 1        | 2    |        |        |         |             |         |           | 1       | 1       |         |
| TOTALE interventi on site                     | 280 | 7    | 6       | 6       | 4      | 2       | 1       | 0       | 0     | 2      | 10     | 1        | 4    | 0      | 2      | 0       | 1           | 0       | 7         | 11      | 1       | 2       |
| TOTALE interventi da remoto                   |     |      |         |         |        |         |         |         |       |        |        |          |      |        |        |         |             |         |           |         |         | 1746    |
| TOTALE interventi                             |     |      |         |         |        |         |         |         |       |        |        |          |      |        |        |         |             |         |           |         |         | 2102    |

Tabella 3 – Distribuzione degli interventi on site e da remoto eseguiti nel 2018



Il servizio di manutenzione è finalizzato a mantenere in stato di perfetta efficienza le apparecchiature, in uso presso gli uffici dei TAR del CDS e presso le abitazioni dei magistrati, di cui alla Tabella 10 dell'Appendice 1, attraverso interventi on site del personale del Fornitore volti ad eliminare i malfunzionamenti riscontrati entro i livelli di servizio indicati nell'Appendice 2.

Per malfunzionamento si intende ogni evento o situazione nella quale si manifesta una difformità di funzionamento di una apparecchiatura in relazione alle specifiche indicate nella relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso. Tutte le attività di manutenzione dovranno essere svolte attenendosi esattamente a quanto dichiarato negli specifici manuali tecnici del costruttore di ogni singola apparecchiatura.

Tutte le informazioni riguardanti gli interventi di manutenzione dovranno essere inserite a cura del Fornitore nel sistema di TT di cui paragrafo 5.2.

A conclusione di ciascun intervento il tecnico del Fornitore che lo ha effettuato dovrà redigere un "rapporto di intervento" contenente almeno i seguenti dati, che saranno meglio dettagliati dall'Amministrazione all'avvio delle attività: tipo di intervento, i dati identificativi della/e apparecchiatura/e interessata/e dall'intervento, data, ora, ufficio/amministrazione, diagnosi, sostituzioni, azioni correttive, esito, timbro e firma del referente e/o del tecnico.

Tali rapporti di intervento potranno essere visionati a richiesta dall'Amministrazione e forniranno i dati sulla base dei quali il fornitore, predisporrà i report periodici su base trimestrale da trasmettere all'Amministrazione per le attività di analisi sull'andamento del servizio e a supporto delle attività di verifica.

Dal momento della segnalazione del malfunzionamento, che avverrà attraverso il sistema di trouble Ticketing di cui paragrafo 5.2, il Fornitore dovrà attivarsi intraprendendo le azioni opportune per eliminare l'inconveniente segnalato e ripristinare il corretto funzionamento dell'apparecchiatura entro i termini previsti dagli indicatori di qualità, riportati in Appendice 2, che decorrono dall'apertura della segnalazione registrata sul sistema di TT.

Ricevuta una segnalazione, Il Fornitore dovrà prendere contatto con il Referente/Magistrato a cui fa capo l'ufficio/abitazione in cui è dislocata l'apparecchiatura interessata dal malfunzionamento per concordare data e orario dell'intervento. Le ore lavorative sono da intendersi di norma dalle ore 08.00 alle ore 19.00, dal lunedì al sabato, festività nazionali escluse, salvo diverse disposizioni che possono cambiare in dipendenza dell'ufficio/abitazione.

Il Fornitore potrà adottare la modalità di risoluzione che a sua discrezione ritiene più efficiente per rimuovere i malfunzionamenti rilevati ed assicurare il più rapido ripristino dell'operatività per gli utenti, scegliendo tra le possibilità indicate di seguito:

1. effettuare la riparazione on-site presso la sede dell'Amministrazione o l'abitazione del magistrato dove si trova l'apparecchiatura da ripristinare;
2. sostituire temporaneamente l'apparecchiatura con un'altra equivalente (c.d. "muletto"), preventivamente validata, secondo la procedura illustrata nel seguito;
3. sostituire definitivamente l'apparecchiatura da ripristinare con un'altra uguale.

Per quanto riguarda le sostituzioni, sia temporanee sia definitive, si deve considerare che:





1. le apparecchiature da utilizzare in sostituzione devono essere state preventivamente validate dal Committente: nel caso di PC, il Fornitore dovrà consegnare al personale del presidio preposto all'erogazione del servizio di Service Desk un esemplare di muletto. Sarà cura, quindi, del personale del presidio, provvedere all'installazione e configurazione su tale muletto del KIT software, precedentemente certificato sempre dal personale del presidio; tali operazioni dovranno essere compiute per ogni diverso modello di PC utilizzato come muletto nel corso della fornitura;
2. successivamente all'installazione, il Fornitore dovrà permettere all'utente di travasare i dati dal vecchio al nuovo PC; qualora questa operazione non possa avvenire perché impossibile avviare il vecchio PC, dovrà smontare l'hard disk e consegnarlo al Referente tecnico della sede al fine di permettere di prelevare i dati tramite altra postazione di lavoro e di effettuare la smagnetizzazione;
3. contestualmente alla sostituzione Il Fornitore dovrà comunicare, nelle modalità che saranno indicate dall'Amministrazione, tutti i dati necessari alla corretta gestione degli asset (costruttore, modello, matricola, date di sostituzione, ufficio coinvolto). La sostituzione dovrà essere anche riportata sul "rapporto di intervento" (firmato e timbrato dall'ufficio) e sul sistema di gestione dei TT;
4. dal punto di vista della manutenzione, il PC sostituito dovrà ritenersi integrato a tutti gli effetti all'interno del contratto di manutenzione, subentrando anche come canone al PC sostituito;
5. In tutti i casi in cui viene ritirata un'apparecchiatura che comprende supporti di memorizzazione di dati, tipicamente dischi rigidi, il tecnico dovrà smontarli e consegnarli all'utente e/o al referente tecnico perché svolgano le opportune operazioni volte alla tutela della riservatezza;
6. nel caso in cui la sostituzione riguardi componenti su cui sono memorizzate informazioni, quali hard disk, il Fornitore dovrà lasciare il componente guasto presso l'Ufficio e potrà ritirarlo solo successivamente alla esecuzione da parte dell'Amministrazione della procedura di smagnetizzazione. Sostituito l'hard disk guasto con uno nuovo, il Fornitore dovrà ripristinare l'ambiente software, utilizzando il relativo Kit. Il ripristino dei dati è da considerarsi a carico del Fornitore, qualora tecnicamente possibile.

La sostituzione di componenti e/o dispositivi guasti (es: mouse, tastiera, video, dischi, unità di lettura, schede interne, processori, memorie ecc) dovrà avvenire con altri del medesimo tipo, nuovi di fabbrica o ricondizionati purché garantiti come nuovi, con funzionalità equivalenti o superiori rispetto a quelli rimossi.

L'Amministrazione potrà effettuare controlli volti a verificare la piena funzionalità delle apparecchiature a fronte del ripristino dell'ambiente software. Nel caso in cui l'apparecchiatura non risulti pienamente efficiente, il Fornitore è tenuto a collaborare al fine di ripristinare completamente l'ambiente software sostituito.

A conclusione di qualunque tipologia di intervento, il tecnico del Fornitore dovrà effettuare la verifica del perfetto funzionamento dell'apparecchiatura ripristinata, con il referente tecnico o suo incaricato ovvero con il Magistrato nel caso di intervento presso la propria abitazione, e predisporre e validare il



relativo “rapporto di intervento”; qualsiasi guasto verrà considerato ripristinato solo dopo conferma da parte del Referente/Magistrato.

Contestualmente all'avvenuta risoluzione del malfunzionamento, il Fornitore dovrà provvedere alla chiusura del ticket ad esso associato compilando tutti i dati che saranno specificati dall'Amministrazione in fase di avvio delle attività.

In caso di mancata rimozione del malfunzionamento entro i termini ammessi dagli indicatori di qualità e fatto salvo quanto previsto a tale riguardo nel contratto, il Fornitore dovrà introdurre nel sistema di TT le informazioni riguardanti la motivazione per la quale non è stata ripristinata tempestivamente l'apparecchiatura, ferma restando la facoltà dell'Amministrazione di verificare ed eventualmente contestare tale motivazione.

A fronte del mancato rispetto dei previsti tempi di ripristino per cause non imputabili al Fornitore, quest'ultimo dovrà descrivere le motivazioni nel “rapporto di intervento” che dovrà essere firmato e timbrato dal referente tecnico/Magistrato.

Tali rapporti dovranno pervenire alla casella di posta indicata dall'Amministrazione entro i successivi 30 gg dalla data di chiusura del guasto, per essere visionati ed eventualmente presi in considerazione ai fini della contabilizzazione delle penali. I rapporti giunti in ritardo non saranno presi in considerazione.

Si precisa che il Fornitore è tenuto a prendere in carico e a portare a termine le attività legate agli interventi non conclusi dal Fornitore uscente a partire dalla data di avvio delle attività.

Il mancato rispetto dei termini stabiliti dagli Indicatori di qualità comporterà l'applicazione delle penali, come definite nel Contratto.

Il servizio di manutenzione sarà remunerato attraverso la corresponsione di un canone mensile commisurato al numero effettivo di apparecchiature oggetto del servizio stesso. I canoni di manutenzione saranno calcolati mensilmente sulla base dell'effettiva consistenza delle apparecchiature. Le apparecchiature per le quali si prevedono uguali importi per i canoni di manutenzione sono raggruppate in “famiglie”. Il canone mensile delle nuove apparecchiature eventualmente aggiunte sarà determinato sulla base di quelle analoghe già presenti e ricadenti all'interno di una stessa “famiglia”. Ove ciò non fosse possibile, saranno concordati tra le parti i nuovi canoni, nei limiti di quanto consentito dalla normativa in materia di affidamenti e procedure ad evidenza pubblica.

Nella tabella seguente è riportato l'elenco delle apparecchiature di cui alla Tabella 10 dell'Appendice 1 raggruppate per famiglie di prezzo.

| Famiglia di prezzo | Tipo Sede | Tipologia Apparato | Marca          | Modello       | Scadenza della Garanzia | Quantità apparati |
|--------------------|-----------|--------------------|----------------|---------------|-------------------------|-------------------|
| 1                  | TAR/CDS   | Desktop            | FUJITSUSIEMENS | ESPRIMO E3521 | Scaduta                 | 38                |
|                    | TAR/CDS   | Desktop            | HP             | DC 6300       | Scaduta                 | 530               |
|                    | TAR/CDS   | Desktop            | HP             | DC 7900       | Scaduta                 | 128               |



| Famiglia di prezzo | Tipo Sede  | Tipologia Apparato | Marca    | Modello    | Scadenza della Garanzia | Quantità apparati |
|--------------------|------------|--------------------|----------|------------|-------------------------|-------------------|
|                    | TAR/CDS    | Desktop            | HP       | DC 7800    | Scaduta                 | 21                |
|                    | TAR/CDS    | Desktop            | HP       | DC 6005    | Scaduta                 | 11                |
|                    | TAR/CDS    | Desktop            | LENOVO   | M910q      | Fine 2022               | 600               |
|                    | TAR/CDS    | Desktop            | LENOVO   | M910q      | Fine 2021               | 100               |
|                    | TAR/CDS    | Desktop            | LENOVO   | M910q      | Fine 2020               | 20                |
|                    | TAR/CDS    | Desktop            | OLIVETTI | PA 200-30B | Scaduta                 | 461               |
| 2                  | TAR/CDS    | Stampante          | KYOCERA  | FS-6025MFP | Scaduta                 | 4                 |
|                    | TAR/CDS    | Stampante          | LEXMARK  | MS-610 DN  | Fine 2020               | 157               |
|                    | TAR/CDS    | Stampante          | SAMSUNG  | ML-3310ND  | Scaduta                 | 281               |
|                    | TAR/CDS    | Stampante          | SAMSUNG  | ML-3471ND  | Scaduta                 | 49                |
|                    | TAR/CDS    | Stampante          | SAMSUNG  | SL-M2070FW | Scaduta                 | 30                |
|                    | Magistrato | Stampante          | SAMSUNG  | SL-M2070FW | Fine 2020               | 49                |
|                    | Magistrato | Stampante          | SAMSUNG  | SL-M2070FW | Scaduta                 | 309               |
|                    | Magistrato | Stampante          | SAMSUNG  | SCX-3405   | Scaduta                 | 51                |
| 3                  | TAR/CDS    | Stampante          | BROTHER  | HL-5050    | Scaduta                 | 46                |
|                    | TAR/CDS    | Stampante          | BROTHER  | HL-5240    | Scaduta                 | 106               |
|                    | TAR/CDS    | Stampante          | BROTHER  | HL-5250    | Scaduta                 | 7                 |



| Famiglia di prezzo | Tipo Sede  | Tipologia Apparato | Marca          | Modello       | Scadenza della Garanzia | Quantità apparati |
|--------------------|------------|--------------------|----------------|---------------|-------------------------|-------------------|
|                    | TAR/CDS    | Stampante          | BROTHER        | HL-5350       | Scaduta                 | 7                 |
|                    | TAR/CDS    | Stampante          | KYOCERA        | FS-4300DN     | Scaduta                 | 48                |
|                    | TAR/CDS    | Stampante          | LEXMARK        | E-250DN       | Scaduta                 | 2                 |
|                    | TAR/CDS    | Stampante          | LEXMARK        | E-352DN       | Scaduta                 | 105               |
|                    | TAR/CDS    | Stampante          | LEXMARK        | E-360DN       | Scaduta                 | 65                |
| 4                  | TAR/CDS    | Stampante          | LEXMARK        | CX-410DE      | Scaduta                 | 10                |
|                    | TAR/CDS    | Stampante          | LEXMARK        | T-630         | Scaduta                 | 24                |
| 5                  | TAR/CDS    | Desktop            | FUJITSUSIEMENS | ESPRIMO-P2510 | Scaduta                 | 4                 |
|                    | TAR/CDS    | Desktop            | FUJITSUSIEMENS | SCENIC-P300   | Scaduta                 | 2                 |
|                    | TAR/CDS    | Desktop            | GATEWAY        | DS10G         | Scaduta                 | 11                |
|                    | TAR/CDS    | Desktop            | GATEWAY        | E6600         | Scaduta                 | 74                |
|                    | Magistrato | Desktop            | HP             | Prodesk 400   | Fine 2020               | 70                |
|                    | TAR/CDS    | Desktop            | HP             | Prodesk 400   | Scaduta                 | 23                |
|                    | Magistrato | Desktop            | HP             | Prodesk 600   | Scaduta                 | 339               |
| 6                  | TAR/CDS    | Stampante          | ZEBRA          | TLP-2844Z     | Scaduta                 | 86                |
| 7                  | TAR/CDS    | Scanner            | CANON          | DR-2510C      | Scaduta                 | 146               |
|                    | TAR/CDS    | Scanner            | FUJITSUSIEMENS | FI-1120       | Metà 2021               | 30                |



| Famiglia di prezzo | Tipo Sede  | Tipologia Apparato | Marca          | Modello     | Scadenza della Garanzia | Quantità apparati |
|--------------------|------------|--------------------|----------------|-------------|-------------------------|-------------------|
|                    | TAR/CDS    | Scanner            | FUJITSUSIEMENS | FI-6110     | Fine 2019               | 84                |
|                    | TAR/CDS    | Scanner            | FUJITSUSIEMENS | FI-6130     | Scaduta                 | 39                |
|                    | TAR/CDS    | Scanner            | FUJITSUSIEMENS | FI-7030     | Fine 2019               | 22                |
|                    | TAR/CDS    | Scanner            | FUJITSUSIEMENS | FI-7160     | Scaduta                 | 65                |
| 8                  | TAR/CDS    | Portatile          | ACER           | TM p2510    | Fine 2022               | 250               |
|                    | TAR/CDS    | Portatile          | DELL           | VOSTRO-3559 | Fine 2019               | 10                |
|                    | Magistrato | Portatile          | HP             | 450 G3      | Fine 2020               | 93                |
|                    | TAR/CDS    | Portatile          | HP             | 450 G3      | Fine 2022               | 42                |
|                    | Magistrato | Portatile          | HP             | 820 G       | Fine 2020               | 70                |
|                    | TAR/CDS    | Portatile          | HP             | 820 G       | Fine 2022               | 8                 |
|                    | TAR/CDS    | Portatile          | HP             | 830 G5      | Fine 2022               | 300               |
|                    | Magistrato | Portatile          | SAMSUNG        | Serie 5     | Scaduta                 | 185               |
|                    | TAR/CDS    | Portatile          | SAMSUNG        | Serie 5     | Scaduta                 | 1                 |
|                    | Magistrato | Portatile          | SAMSUNG        | Serie 7     | Scaduta                 | 61                |

**Tabella 4 – Tipologia ed i quantitativi delle apparecchiature oggetto del servizio di manutenzione fuori garanzia raggruppati per famiglie di prezzo**

Il servizio di manutenzione hardware delle postazioni di lavoro fuori garanzia sarà erogato in modalità “a canone”.

#### 4.4 SERVIZIO DI GESTIONE DEI SISTEMI, DELLE RETI E DELLA SICUREZZA

Nell'ambito di questo servizio sono comprese tutte le attività volte ad assicurare il corretto funzionamento e dimensionamento dei sistemi elaborativi e delle infrastrutture tecnologiche, garantendo l'erogazione dei servizi e l'integrità dei dati del sistema informativo dell'Amministrazione.

I sistemi di elaborazione che costituiscono l'oggetto principale del servizio risiedono tutti presso:



- il Data Center principale, ospitato presso la sala CED del Consiglio di Stato, ubicata a Roma presso Palazzo Spada (piazza Capo di Ferro);
- il Data Center di Disaster Recovery (Data Center secondario), ospitato presso il Centro Nazionale Amministrativo (CNA) dell'Arma dei Carabinieri;
- gli apparati di rete locale e di sicurezza presenti presso le tre sedi romane del Consiglio di Stato (Palazzo Spada, Aldobrandini, Ossoli).

Il servizio non prevede l'erogazione da parte del Fornitore del servizio di manutenzione hardware dell'infrastrutture dei CED, che rimarrà in carico a fornitori terzi.

La manutenzione del software dovrà, invece, essere garantita a livello di installazione del sistema operativo e dei sistemi di virtualizzazione/containerizzazione, nonché a livello della gestione delle configurazioni.

In caso di malfunzionamento hw e/o sw, Il personale del fornitore dovrà, comunque, collaborare con il manutentore del sistema oggetto di intervento al fine di garantire una pronta risoluzione della problematica riscontrata.

Per l'erogazione del servizio il Fornitore dovrà attivare e garantire un presidio tecnico permanente on-site presso la sede del Consiglio di Stato di Piazza Monte di Pietà, attigua alla sede di piazza Capo di Ferro, salvo diversa indicazione da parte dell'Amministrazione.

All'interno di tale presidio, guidato dalla figura del responsabile del servizio di gestione dei sistemi, delle reti e della sicurezza, dovranno essere costituiti due gruppi di lavoro opportunamente dimensionati:

- **una struttura di NOC** che avrà il compito di gestire, mediante il sistema di monitoraggio previsto nella piattaforma tecnologica di cui al Capitolo 5, gli apparati di rete dei CED del CdS.
- **una struttura di SOC** che avrà il compito di gestire, mediante il sistema di monitoraggio previsto nella piattaforma tecnologica di cui al Capitolo 5, la sicurezza dei sistemi, degli apparati di rete, delle applicazioni e, in generale, di tutti i sistemi in esercizio. Oltre alle attività di gestione, monitoraggio e difesa dei sistemi informatici della G.A., dovrà essere garantita l'attività di Incident Response secondo gli standard e le norme vigenti in materia, con particolare riferimento al Regolamento Europeo sulla Protezione dei Dati (GDPR).

Il servizio dovrà essere garantito on-site per il Data Center principale di Palazzo Spada e da remoto per il sito di Disaster Recovery (DR), in esercizio presso il Centro Nazionale Amministrativo dell'Arma dei Carabinieri situato in Chieti Scalo (CH).

Si specifica che, in caso di necessità, il Fornitore dovrà intervenire on-site con proprio personale tecnico presso il sito di DR.

Il servizio di gestione dei sistemi, delle reti e della sicurezza sarà erogato in modalità "a canone".

#### ***4.4.1 Gestione del Data Center principale (CED) e delle relative infrastrutture***

Il presidio tecnico del Fornitore dovrà assicurare, da remoto ma se necessario intervenendo presso il Data Center principale di Palazzo Spada (CED), lo svolgimento di tutte le normali attività di sala macchine



nonché di tutte le attività di conduzione operativa dei sistemi e delle infrastrutture tecnologiche. A titolo esemplificativo ma non esaustivo, il Fornitore dovrà eseguire almeno le seguenti attività:

- controllare la messaggistica dei sistemi e dei sottosistemi e garantire un costante monitoraggio dello stato operativo e prestazionale delle componenti hardware e software di base e dei sottosistemi operativi ed applicativi, segnalando tempestivamente all'Amministrazione eventuali effetti di degrado o potenziali condizioni di indisponibilità dei servizi applicativi erogati ed attivando tutte le misure tecnologiche volte all'eliminazione del problema, coinvolgendo eventualmente i fornitori esterni;
- prevenire malfunzionamenti con controlli periodici;
- in caso di anomalie, eseguire tutti gli interventi finalizzati alla risoluzione dei malfunzionamenti, compresa la sostituzione di parti e componenti guaste, messe a disposizione dall'Amministrazione, tranne per gli apparati coperti da garanzia;
- collaborare con i Fornitori esterni alle operazioni di installazione, collaudo e messa in esercizio di nuovi sistemi e/o di nuove piattaforme operative;
- garantire i normali servizi di sala macchine (backup/restore, continuità operativa, ecc.);
- monitorare i link e i relativi apparati di rete, che assicurano la connettività multiambito (Internet/Infranet/Intranet);
- monitorare gli impianti elettrici, di condizionamento termico e, in generale, tutti i sistemi che garantiscono il controllo delle condizioni operative d'ambiente del CED;
- avviare ogni azione volta a prevenire problemi legati al funzionamento degli impianti di cui al punto precedente, per quanto di propria competenza;
- disegnare e sviluppare tutte le procedure di automazione atte a garantire una maggiore efficienza dell'attività operativa, che consentano di gestire in modo integrato tutte le piattaforme operative oggetto della fornitura e rispondano dinamicamente ai possibili eventi;
- fornire supporto alla pianificazione delle risorse informatiche, adottando opportune metodologie, procedure e strumenti. In considerazione delle strategie, dei piani di crescita, dei livelli di servizio richiesti dall'Amministrazione nell'erogazione dei servizi, dovrà quindi essere in grado di fornire gli elementi dimensionali necessari per la definizione dei piani di adeguamento delle risorse operative e di sistema (capacity planning);
- assicurare la copertura dei turni da parte del personale tecnico, garantendo in ogni fascia oraria un livello di operatività adeguato per l'erogazione dei servizi; tale copertura dovrà essere assicurata a fronte di particolari eventi al di fuori del normale orario di lavoro che possono caratterizzare l'operato dell'Amministrazione quali, ad esempio, udienze, manifestazioni o inaugurazioni, su specifica richiesta dell'Amministrazione;
- garantire un servizio di monitoraggio al di fuori del normale orario di lavoro, come meglio specificato nel paragrafo 8.3;
- garantire un servizio di reperibilità al di fuori del normale orario di lavoro, come meglio specificato nel paragrafo 8.3;
- produrre, con periodicità trimestrale, un report sulle principali attività operative svolte.



Il Fornitore dovrà gestire le risorse del CED nel rispetto delle norme, degli standard e dei criteri di sicurezza definiti e preventivamente concordati con l'Amministrazione.

Il Fornitore è tenuto a produrre, con periodicità trimestrale, un report sulle principali attività operative svolte, evidenziando eventuali variazioni e/o eccezioni rispetto a quanto riportato nel Manuale Operativo o comunque pianificato.

Il Fornitore dovrà impegnarsi ad accettare e recepire, senza oneri aggiuntivi, eventuali scelte tecnologiche e/o organizzative effettuate dall'Amministrazione che comportassero impatti sulle modalità di erogazione del servizio.

#### ***4.4.2 Gestione del Data Center di Disaster Recovery (DR) e delle relative infrastrutture***

Il presidio tecnico del Fornitore dovrà assicurare da remoto ma, se necessario, anche intervenendo presso il Data Center di Disaster Recovery, ospitato presso il CNA dell'Arma dei Carabinieri in Chieti Scalo (CH), lo svolgimento di tutte le normali attività di sala macchine nonché di tutte le attività di conduzione operativa dei sistemi e delle infrastrutture tecnologiche.

Il Fornitore avrà inoltre la responsabilità di predisporre un aggiornato Piano di Continuità Operativa e, all'interno di esso, del Piano di Disaster Recovery, da concordare con l'Amministrazione, secondo gli SLA dalla stessa individuati.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo, il Fornitore dovrà eseguire le seguenti attività:

- garantire i normali servizi di Disaster Recovery (allineamento dati tra sito primario e secondario, replica, recovery dei servizi, riallineamento, ecc.);
- garantire i normali servizi di sala macchine (backup/restore, continuità operativa, ecc.);
- controllare la messaggistica dei sistemi e dei sottosistemi e garantire un costante monitoraggio dello stato operativo e prestazionale delle componenti hardware e software di base e dei sottosistemi operativi ed applicativi, segnalando tempestivamente all'Amministrazione eventuali effetti di degrado o potenziali condizioni di indisponibilità dei servizi applicativi erogati;
- monitorare i link geografici tra il DC principale e il DR per l'allineamento dati in condizioni di normale funzionamento;
- monitorare i link e i relativi apparati che assicurano la connettività multi ambito (Internet/Infranet/Intranet) attestati presso la sede del DR e che assicurano sia la raggiungibilità dei servizi SIGA da parte del Consiglio di Stato, del CGARS e di tutte le sedi TAR distribuite sull'intero territorio nazionale, sia una connettività Internet/Infranet/Intranet, seppur con prestazioni ridotte, in caso di problemi al Data Center principale.
- in caso di anomalie, eseguire gli interventi correttivi di prima istanza previsti dalle procedure concordate con l'Amministrazione contenute nel Piano di Continuità Operativa/Disaster Recovery;
- collaborare alle operazioni di installazione, collaudo e messa in esercizio di nuovi sistemi e/o di nuove piattaforme operative;
- interagire con i Fornitori esterni di connettività e con il personale interno ed esterno di presidio presso il CNA;





- se necessario, al fine del ripristino dei servizi e delle normali funzionalità dei sistemi, inviare proprio personale tecnico on-site presso la sede del DR entro gli SLA indicati nell'Appendice 3.

Il Fornitore dovrà gestire le risorse del DR nel rispetto delle norme, degli standard e dei criteri di sicurezza definiti e preventivamente concordati con l'Amministrazione.

Il Fornitore dovrà impegnarsi ad accettare e recepire, senza oneri aggiuntivi, eventuali scelte tecnologiche e/o organizzative effettuate dall'Amministrazione che comportassero impatti sulle modalità di erogazione del servizio.

#### **4.4.3 Conduzione operativa dei sistemi**

L'elenco dei sistemi da gestire alla data di pubblicazione del presente bando di gara, comprensivo delle apparecchiature di storage, è riportato in Appendice 1.

Si fa presente che le tipologie ed i quantitativi di cui sopra potranno essere oggetto di variazioni nel tempo, in aumento ed in diminuzione, prima e dopo la stipula del contratto. Si precisa che tali variazioni non avranno alcun effetto sul canone del servizio, che rimarrà costante e pari a quello offerto in gara per tutta la durata della fornitura.

L'attività ha l'obiettivo di garantire la disponibilità operativa dei sistemi secondo quanto previsto dai relativi Livelli di Servizio. Il Fornitore sarà inoltre responsabile della corretta installazione ed entrata in produzione dei nuovi sistemi e dei relativi software. A tal fine collaborerà con l'Amministrazione nel definire gli standard tecnologici e gli eventuali requisiti minimi che dovranno essere garantiti.

Il servizio include tutte le attività necessarie per prendere in carico, condurre e mantenere sempre efficiente l'infrastruttura dei sistemi e dei relativi componenti specificati di seguito a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- server Tower;
- server rackable Industry Standard 19”;
- blade server;
- blade chassis;
- dispositivi di storage interni;
- firmware, BIOS;
- sistemi operativi (es. Windows , Linux ecc.) e loro componenti e moduli, inclusi i drivers;
- sistemi di virtualizzazione (es. VMware, ecc.) e di containerizzazione (es. docker, openshift, ecc.);
- software di base (ad esempio utilities di formattazione e scansione dischi, librerie e framework quali .net e java, utilities per la gestione dell'HW presente nelle apparecchiature quali raid, ventole, alimentatori ridondati, ventole di sicurezza, dischi hot swappable, ecc.);
- sistemi di storage (SAN, NAS, ecc.) e relativi apparati.

Il Fornitore sarà tenuto a fornire supporto all'Amministrazione e/o ai Fornitori esterni per la corretta installazione ed entrata in produzione dei nuovi sistemi e dei relativi software, ai fini di una corretta e completa integrazione dell'infrastruttura IT della G.A.. A tal fine collaborerà con l'Amministrazione e con



i fornitori esterni nel definire gli standard tecnologici e gli eventuali requisiti minimi che dovranno essere garantiti.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo, il Fornitore dovrà eseguire le seguenti attività:

- installazione di aggiornamenti, patch, hot fix e service pack relativi a tutte le componenti software in gestione (s.o., middleware, sistemi di virtualizzazione, ecc.), inclusiva di:
  - costante monitoraggio dei rilasci;
  - verifica preventiva della applicabilità di tali patch nell'ambiente della Amministrazione e valutazione del loro impatto;
  - richiesta delle patch/hot fix qualora non disponibili;
  - definizione di un piano di installazione concordato con l'Amministrazione (date ed ambiti di intervento);
  - predisposizione di apposite procedure di salvataggio;
- change di configurazione, con particolare riferimento alle regole di sicurezza informatica ed alla configurazione network, da concordare con l'Amministrazione a seguito di cambi di policy, nuove regole di sicurezza, modificazione nell'allocazione delle risorse per l'ottimizzazione delle prestazioni o altre motivazioni che dovessero emergere dall'attività di conduzione e monitoraggio, secondo le modalità previste dal processo di change management;
- amministrazione dei sistemi e settaggio di configurazioni del sistema operativo e dei servizi infrastrutturali attivi;
- amministrazione dei sistemi di virtualizzazione, delle macchine virtuali e relativi datastore e dei sistemi in cluster;
- amministrazione delle piattaforme PaaS (Platform-as-a-Service) basate su container;
- elaborazioni batch e schedulazione;
- amministrazione degli utenti a livello di sistema operativo;
- backup dei dati di sistema e di configurazione e relativi ripristini;
- backup e ripristino dei dati e delle applicazioni;
- supporto alla manutenzione del software;
- monitoraggio, tramite la piattaforma tecnologica di cui al Capitolo 5, raccolta e storicizzazione dei valori del carico dei server della disponibilità, della capacità, dell'utilizzo e delle performance dei sistemi su base oraria, giornaliera e mensile, allo scopo di garantire l'efficienza di tutte le componenti (CPU, memorie, BUS di sistema e dispositivi di I/O), al fine di determinare possibili aree di inefficienza o colli di bottiglia dell'intera infrastruttura, definendo soglie di utilizzo delle risorse ed intervenendo prontamente a fronte di eventuali malfunzionamenti;
- monitoraggio delle security policy;
- assistenza alla conduzione operativa in caso di necessità;
- capacity planning volto alla determinazione e la messa in esercizio di configurazioni adeguate per ogni componente dei server;
- intervento a fronte di eventuali malfunzionamenti dell'infrastruttura non legati al sistema operativo server, segnalando opportunamente all'Amministrazione la necessità di coinvolgere terze parti;



- in particolare, per i server infrastrutturali più diffusi, si citano le attività tipiche:
  - per i Directory Server (es.: Active Directory/LDAP): amministrazione domini, amministrazione policy e profili di sicurezza; backup/ripristino dei dati di configurazione; allineamento e sincronizzazione di directory server multipli; verifica periodica dell'integrità dei dati;
  - per i Network Server (es.: DHCP/WINS/DNS): amministrazione delle configurazioni di network, delle policy di sicurezza; backup/ripristino dei dati di configurazione; verifica periodica dell'integrità dei dati;
  - per i File Server: gestione quote di spazio disco ed amministrazione dei permessi di accesso; monitoraggio occupazione spazio disco e segnalazione di criticità; rilascio ed amministrazione di network drives; gestione servizi FTP;
  - per i Print Server: gestione code di stampa; amministrazione quote e priorità;
- produrre ed aggiornare la mappa dei sistemi, contenente indicazioni sull'ubicazione nell'ambito del CED e sulle funzioni svolte nell'ambito del sistema informativo;
- aggiornare e mantenere il software di base ed applicativo dei sistemi;
- gestire i file di configurazione dei sistemi e dei sottosistemi;
- controllare, misurare ed analizzare le prestazioni e l'utilizzo dei sistemi, ottenendo indicazioni per eventuali interventi di ottimizzazione, potenziamento e bilanciamento dei carichi;
- prevenire malfunzionamenti con controlli periodici;
- in caso di anomalie, eseguire tutti gli interventi finalizzati alla risoluzione dei malfunzionamenti onde riportare i sistemi al loro normale stato di funzionamento, compresa la sostituzione di parti e componenti guaste, le cui parti di ricambio saranno messe a disposizione dall'Amministrazione;
- collaborare alle operazioni di installazione, collaudo e messa in esercizio di nuovi sistemi e/o di nuove piattaforme operative;
- attivare e verificare la corretta esecuzione delle procedure di replica, ripristino dei servizi e degli ambienti virtuali, backup & recovery dei dati;
- attivare eventuali procedure di restore, per garantire la continuità del servizio agli utenti;
- gestire la corretta allocazione degli spazi disco;
- definire e preparare procedure e standard di allocazione degli archivi;
- risoluzione delle anomalie ed installazione delle fix correttive e di sicurezza;
- fornire l'affiancamento necessario ai team responsabili della gestione applicativa e web.

Il Fornitore dovrà assicurare la predisposizione di un piano di evoluzione annuale, contenente tutte le indicazioni necessarie per consentire all'Amministrazione di pianificare l'evoluzione dell'infrastruttura in linea con gli standard di mercato.

#### ***4.4.4 Gestione degli ambienti virtuali***

L'Amministrazione dispone di sistemi basati su infrastrutture virtualizzate secondo il paradigma Private/Hybrid Cloud.



Il Fornitore dovrà garantire le normali attività di conduzione di tali ambienti, quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo le seguenti:

- controllo dell' integrità delle infrastrutture;
- gestione completa degli ambienti virtuali esistenti;
- creazione, gestione, replica, salvataggio e ripristino di macchine virtuali;
- controllo utilizzo risorse condivise;
- garantire l'evoluzione degli ambienti, sulla base delle best practices tipiche di tali architetture;
- proporre all'Amministrazione degli interventi finalizzati al potenziamento dell'attuale infrastruttura, effettuando studi di fattibilità, producendo la relativa documentazione di Progetto ed implementando tali interventi, previa autorizzazione dell'Amministrazione.

#### *4.4.5 Predisposizione della piattaforma a container*

Oltre ai sistemi virtualizzati, l'Amministrazione sta predisponendo sistemi basati su un'infrastruttura PaaS (Platform-as-a-Service), basata su container per ospitare applicazioni basate sulla c.d. "architettura a microservizi".

Il Fornitore dovrà sia prendere in carico la gestione delle piattaforme container esistenti sia essere in grado di procedere in autonomia alla predisposizione (installazione, configurazione, rilascio e conduzione operativa), nella logica PaaS, di una piattaforma di "containerizzazione", concordata preventivamente con l'Amministrazione, e ad assicurare il necessario supporto sistemistico ed infrastrutturale finalizzato a garantire ai team applicativi di fornitori esterni.

La containerizzazione è un approccio allo sviluppo del software in cui un'applicazione o un servizio, le relative dipendenze e la corrispondente configurazione sono inclusi in uno stesso pacchetto sotto forma di immagine. L'applicazione inclusa nel contenitore può essere testata come unità e distribuita come istanza dell'immagine del contenitore al sistema operativo host.

I container contribuiscono inoltre a isolare le applicazioni l'una dall'altra all'interno di un sistema operativo host condiviso. Le applicazioni incluse in container sono eseguite in un host contenitore che a sua volta viene eseguito nel sistema operativo. I container hanno pertanto un impatto notevolmente più ridotto rispetto alle immagini di macchine virtuali.

Un altro vantaggio della containerizzazione consiste nella scalabilità. La scalabilità orizzontale viene rapidamente garantita con la creazione di nuovi contenitori che espongono i medesimi servizi. Se il carico verso un determinato servizio aumenta è sempre possibile replicare un container e distribuirlo verso di esso senza che l'intero sistema se ne accorga. Dal punto di vista del rilascio del software ogni applicazione o servizio viene distribuito come un container separato che può essere rilasciato sull'architettura di riferimento dell'amministrazione.

Il Fornitore dovrà inoltre garantire l'evoluzione degli ambienti, sulla base delle best practices tipiche di tali architetture. In particolare il Fornitore, se lo riterrà opportuno, potrà proporre all'Amministrazione di integrare i diversi ambienti di virtualizzazione esistenti e predisporre un apposito piano di lavoro.

#### *4.4.6 Gestione delle unità di storage e delle procedure di archiviazione*



Il Fornitore dovrà farsi carico della gestione operativa e del monitoraggio delle unità di storage dell'Amministrazione (dischi, nastri, SAN, NAS, ecc.), al fine di garantirne la disponibilità, l'integrità fisica e l'ottimizzazione nelle prestazioni di accesso ai dati. Dovrà inoltre garantire la manutenzione, l'ottimizzazione e la corretta esecuzione delle procedure di archiviazione delle basi dati, finalizzate alla ricostruzione delle stesse in caso di malfunzionamenti hardware e software che ne compromettano l'integrità.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo, il Fornitore avrà la responsabilità delle seguenti attività:

- garantire la gestione amministrativa ed operativa delle unità di storage;
- effettuare il monitoraggio e il troubleshooting delle unità di storage, tenendone sotto controllo le prestazioni e rilevando eventuali anomalie;
- gestire la disponibilità degli spazi di immagazzinamento dei dati, sulla base delle necessità previste per le diverse applicazioni;
- effettuare analisi sui trend di utilizzo delle unità di storage, fornendo supporto all'Amministrazione nell'analisi previsionale delle necessità;
- individuare e proporre soluzioni di ottimizzazione delle prestazioni delle singole unità e di bilanciamento del carico di lavoro tra le diverse unità;
- mantenere ed ottimizzare le procedure di archiviazione delle basi dati, finalizzate alla gestione delle situazioni di emergenza (procedure di salvataggio e ripristino dei dati e di ripartenza dei servizi applicativi impattati);
- promuovere iniziative di evoluzione delle architetture adottate dall'Amministrazione per la gestione e la salvaguardia dei dati applicativi;
- produrre relativa reportistica che dia evidenza degli spazi utilizzati sullo storage e sui trend di crescita ai fini di una efficace gestione del capacity planning;
- razionalizzare e ottimizzare le attuali procedure di salvataggio dei dati in funzione delle caratteristiche dei nuovi storage e degli ambienti virtuali e containerizzati;
- effettuare una mappatura delle nuove esigenze applicative legate al salvataggio dei dati e modificare le attuali procedure in modo da soddisfarle, compatibilmente con i vincoli tecnico/normativi in essere;
- garantire la massima riservatezza in merito ai contenuti informativi di cui venisse in possesso gestendo le unità storage e i dati dell'Amministrazione, anche con riferimento alle norme vigenti sulla privacy e al GDPR.

Il Fornitore dovrà produrre un report trimestrale che dia evidenza degli spazi utilizzati sulle unità di storage, in assoluto e relativamente alla distribuzione percentuale tra le varie applicazioni o utenze.

Per quanto riguarda le attività legate al salvataggio/ripristino dei dati, nella prima fase di erogazione del servizio il Fornitore dovrà garantire gli stessi livelli funzionali e prestazionali esistenti alla data di presa in carico del servizio stesso.

Le continue modifiche infrastrutturali operate dall'Amministrazione negli ultimi anni, con l'inserimento di nuovi storage, nonché nuove esigenze applicative legate al salvataggio dei dati, comportano la necessità di una profonda revisione delle procedure di salvataggio/ripristino dei dati. Entro sei mesi



dalla data di inizio attività il Fornitore dovrà quindi proporre, implementare ed attivare nuove e più efficaci procedure e modalità di svolgimento.

Se ne risconterà la necessità, il Fornitore potrà proporre all'Amministrazione degli interventi rivolti al potenziamento dell'attuale infrastruttura per il salvataggio/ripristino dei dati o all'acquisizione di una nuova infrastruttura. Il dimensionamento di tali interventi sarà a carico del Fornitore. L'Amministrazione, se lo riterrà opportuno e avrà la disponibilità dei fondi, provvederà ad acquisire l'hardware e/o il software necessario per realizzare gli interventi proposti. Il Fornitore si farà quindi carico dell'implementazione degli interventi e della gestione dell'infrastruttura fino alla scadenza contrattuale.

#### *4.4.7 Gestione delle reti locali e di interfaccia verso il gestore della rete geografica*

Il servizio comprende la gestione e il monitoraggio delle configurazioni software e il monitoraggio di tutti gli apparati di rete, incluse le normali operazioni di attestazione e connettorizzazione di interfacce, patch-cord in fibra ottica o in rame ai relativi apparati di rete sia di Centro Stella che di piano distribuiti sulle tre sedi romane del Consiglio di Stato (Palazzo Spada, Aldobrandini, Ossoli), di cui in Appendice 1. Il Fornitore non dovrà invece occuparsi della gestione e della manutenzione degli apparati dal punto di vista hardware, né del cablaggio strutturato, attività queste in carico ad altra Ditta esterne, con la quale il Fornitore dovrà comunque interfacciarsi.

Il Fornitore dovrà garantire la gestione ed il monitoraggio degli apparati di rete locale dell'Amministrazione. In particolare, sarà chiamato ad una verifica costante del corretto funzionamento degli apparati di rete ed alla gestione delle relative configurazioni.

Rimarrà in carico dell'Amministrazione la pianificazione e l'assegnazione degli indirizzi IP e la definizione delle modalità di gestione dei DNS primari e secondari. Sarà invece responsabilità del Fornitore la gestione operativa degli indirizzi e dei nomi, nel rispetto delle modalità di sicurezza adottate all'interno del Sistema Informativo della Giustizia Amministrativa.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo, il Fornitore avrà la responsabilità delle seguenti attività:

- Installazione, configurazione, messa in esercizio, gestione completa e monitoraggio degli apparati di rete e dei relativi servizi, ovvero:
  - Switch multilayer di core/Centro stella;
  - Switch multilayer access level/edge/di piano;
  - Apparati wi-fi: access point, WLAN controller, ISE/Authentication Server, ecc.
  - VPN Concentrator, Firewall o qualsiasi sistema deputato alla gestione delle VPN;
  - APN per la connessione ad Intranet/Internet per i dispositivi mobili (Smartphone, Tablet, Chiavetta Internet);
- definizione, implementazione, aggiornamento di tutte le configurazioni necessarie all'ottimale funzionamento degli apparati di rete, ad es. protocolli di switching, routing, piani di indirizzamento IP, subnetting, VLAN, VOIP, ecc.
- riconfigurazione degli apparati;
- installazione o aggiornamento di componenti hardware o software di base forniti dall'Amministrazione al Fornitore;



- modifica dei piani di indirizzamento IP;
- verifica e monitoraggio costante del corretto funzionamento degli apparati e delle risorse di rete;
- attività di tuning e ottimizzazione del traffico di rete;
- prevenzione di malfunzionamenti della rete;
- rilevazione e risoluzione di qualsiasi malfunzionamento software, di configurazione e/o prestazionale della rete (ad es. degrado delle prestazioni, congestione, loop, blocco di porte, perdita di pacchetti, traffico di broadcast, problemi legati allo spanning-tree, alle VLAN, ecc.);
- risoluzione dei problemi tecnici degli apparati, incluso il supporto tecnico e l'interfacciamento con ditte esterne per la gestione della telefonia VoIP e tradizionale;
- supporto tecnico e interfacciamento con ditte esterne per la gestione del cablaggio, armadi rack e componenti passive;
- analisi dei rischi di sicurezza e messa in esercizio di misure correttive e di mitigazione del rischio;
- controllo della robustezza delle procedure e delle soluzioni di sicurezza implementate;
- aggiornamento e patching del software degli apparati;
- tutte le attività inerenti il costante aggiornamento delle componenti software/firmware dei sistemi/apparati all'ultima minor release disponibile sul mercato e approvata dall'Amministrazione;
- logging e backup dei dati e delle configurazioni, inclusivi di attività quali ad esempio:
  - logging dei problemi e dei malfunzionamenti occorsi;
  - logging per l'auditing della sicurezza della rete e dei sistemi;
  - analisi delle prestazioni del servizio;
  - back-up dei dati di configurazione di tutti gli apparati di rete e salvataggio su area di memorizzazione predefinita secondo gli SLA richiesti dall'Amministrazione;
  - log rotation e retention e integrazioni con i sistemi SIEM;
- gestione dell'indirizzamento IP secondo gli standard concordati con l'Amministrazione, nonché dei parametri di configurazione e di QoS;
- aggiornamento del firmware degli apparati, soprattutto nel caso di pubblicazione di bollettini relativi a vulnerabilità legate a servizi o allo specifico apparato del Produttore, che ne comprometterebbero la sicurezza;
- interfacciamento con i Provider di connettività Internet/intranet/Infranet per qualsiasi attività tecnica di supporto alla installazione, configurazione, gestione, troubleshooting e ripristino della normale funzionalità dell'infrastruttura di rete geografica. A tale proposito, dovrà produrre e mantenere aggiornata una mappa di tale infrastruttura e dei collegamenti.

#### **4.4.8 Gestione dei domini GA.GOV.IT e N.GRP**

Il Fornitore dovrà garantire la gestione operativa e l'evoluzione dei domini Microsoft GA.GOV.IT e N.GRP, entrambi attualmente basati su Windows Server 2012 R2.

Al dominio GA.GOV.IT sono attestati gli utenti della Giustizia Amministrativa, le postazioni di lavoro ed i server che erogano servizi diversi da NSIGA.



Al dominio N.GRP sono invece attestati i server che erogano il servizio NSIGA, che per ragioni di sicurezza sono collegati ad una sottorete dedicata all'interno della rete del Consiglio di Stato. Il traffico verso tale sottorete è filtrato da appositi apparati. Tale dominio è comunque in corso di evoluzione e integrazione nel dominio ga.gov.it.

Nella figura seguente viene fornito un quadro d'insieme dei sistemi appartenenti al dominio N.GRP.

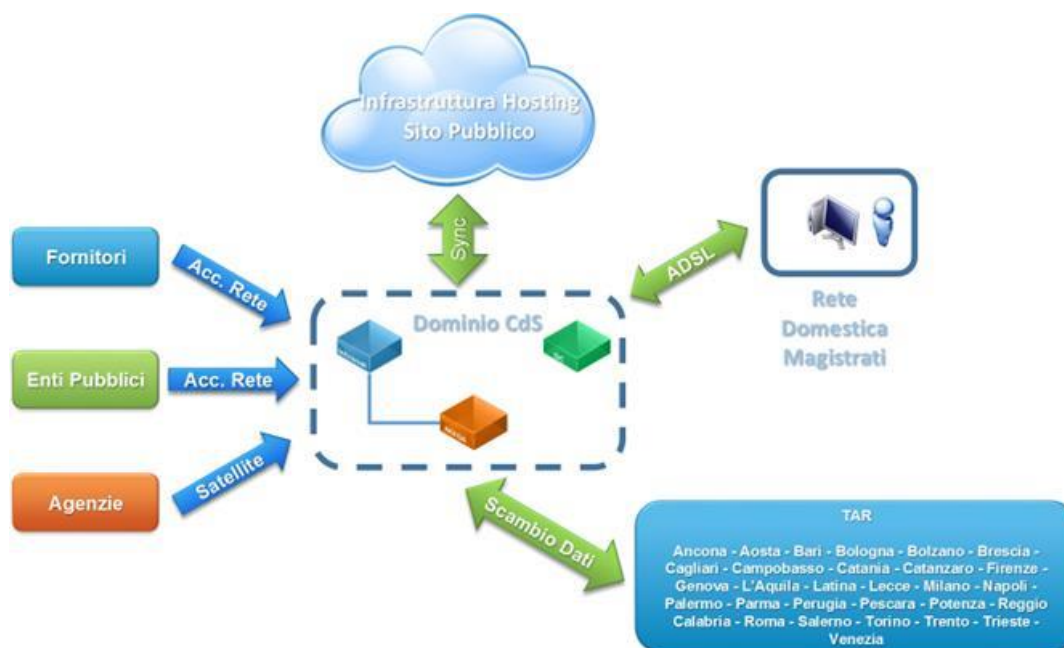


Figura 1 - Sistemi appartenenti al dominio N.GRP

La distinzione di funzioni tra i due domini derivava soprattutto dall'esigenza di separare nettamente le responsabilità gestionali dei due Fornitori che attualmente erogano i servizi applicativi e sistemistici.

Il Fornitore, se lo riterrà opportuno, potrà proporre all'Amministrazione di integrare i due domini.

Il Fornitore dovrà assicurare la disponibilità dei servizi e le normali attività di conduzione, quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo le seguenti:

- gestione delle policy;
- inserimento e cancellazione di utenti;
- variazioni dei permessi degli utenti;
- inserimento e cancellazione di gruppi;
- inserimento e cancellazione di macchine;
- backup ed eventuale restore dei domini, a fronte di modifiche errate alla struttura.

Il Fornitore dovrà inoltre garantire l'evoluzione del dominio, tramite l'installazione di nuove versioni/release/patch di software e il rilascio di nuovi domain controller.





#### *4.4.9 Gestione dei file server*

I file server sono utilizzati per condividere informazioni tra gli utenti. Il Fornitore dovrà garantire la disponibilità e la sicurezza del servizio attraverso le normali attività di conduzione, quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo le seguenti:

- Controllo dello stato dei server;
- Gestione degli spazi disco;
- Creazione/modifica di spazi condivisi regolati dalle politiche di accesso richieste dagli utenti;
- backup ed eventuale restore dei file.

#### *4.4.10 Gestione dei servizi di sicurezza*

Come già accennato nei paragrafi precedenti, nell'ambito dei servizi di Presidio, il Fornitore dovrà costituire un gruppo di lavoro che avrà il compito di gestire, mediante il SOC (Security Operation Center) previsto nella piattaforma tecnologica di cui al Capitolo 5, la sicurezza dei sistemi, degli apparati di rete, delle applicazioni e, in generale, di tutti i sistemi in esercizio. Oltre alle attività di gestione, monitoraggio e difesa dei sistemi informatici della G.A., dovrà essere garantita l'attività di Incident Response secondo gli standard e le norme vigenti in materia, con particolare riferimento al Regolamento Europeo sulla Protezione dei Dati (GDPR).

Gli apparati oggetto del servizio sono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, i seguenti:

- Firewall;
- Router;
- Load balancer;
- Unified threat management - UTM/Next Generation Firewall - NGFW (inclusi delle features che li costituiscono quali ad esempio: antimalware, antispam web filtering,...);
- Proxy/Application Layer Gateway - ALG;
- Intrusion Prevention System - IPS /Intrusion Detection System – IDS
- Sistemi di logging (es. Syslog) e relative attività di log rotation/retention e integrazione nei sistemi SIEM.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo, il Fornitore avrà la responsabilità delle seguenti attività:

- installazione, configurazione, gestione, monitoraggio ed eventuale riconfigurazione e ripristino degli apparati di sicurezza;
- gestione del sistema Antivirus centralizzato. Dovrà essere garantita la costante verifica, attraverso la console amministrativa, dello stato di protezione dei dispositivi sulla rete e dovrà essere gestito l'aggiornamento dell'antivirus/antimalware sui client. A tale proposito, è richiesta la produzione con periodicità mensile di report contenenti i client eventualmente infetti e la loro tempestiva bonifica a carico del Servizio di gestione delle postazioni di lavoro;
- gestione delle sonde e dei sistemi IDS/IPS (Intrusion Detection Systems/Intrusion Prevention Systems) con verifica e monitoraggio costante delle intrusioni e blocco del traffico anomalo;



- gestione dei sistemi di proxy e di Web filtering (amministrazione del traffico internet, implementando le politiche dell'Amministrazione in merito al blocco dei siti non istituzionali);
- gestione delle policy di sicurezza interne;
- gestione sistemi di DLP (Data Loss Prevention);
- installazione, configurazione e gestione dei sistemi di logging (es. Syslog), secondo le disposizioni e le normative vigenti in materia (GDPR, d.lgs. 196/2003, ecc.) e definizione delle policy di log rotation/retention con relativa integrazione con i sistemi SIEM;
- monitoraggio continuo al fine di prevenire e reagire ad attacchi informatici e, in generale, a qualsiasi evento che possa compromettere la sicurezza dei sistemi e dei dati dell'Amministrazione;
- attività di Incident Response in caso di attacchi informatici;
- analisi continua dei log e gestione delle policy di log rotation e retention secondo le normative vigenti e con relativa integrazione con i sistemi SIEM in uso presso l'Amministrazione;
- implementazione politiche di back-up e ripristino dei dati e delle configurazioni dei sistemi;
- aggiornamento delle sottoscrizioni, firme e signature, regole, DB di vulnerabilità;
- presa in carico ed evoluzione delle attuali policy di sicurezza;
- interfacciamento con tutti i fornitori di sistemi di sicurezza della G.A. e coordinamento delle operazioni;
- gestione certificati digitali e loro implementazione;
- gestione dei sistemi di firma digitale e loro interfacciamento con il Sistema Informativo della Giustizia Amministrativa;
- progettazione e implementazione di nuove soluzioni volte all'evoluzione delle architetture di sicurezza, finalizzate al miglioramento continuo dei livelli di sicurezza;
- attività periodiche di pentesting/vulnerability assessment, finalizzate all'individuazione e alla correzione/patching di eventuali vulnerabilità.

Al Fornitore è inoltre richiesto di studiare e proporre soluzioni hardware e/o software finalizzate al consolidamento e miglioramento costante del livello di sicurezza delle infrastrutture dell'Amministrazione.

#### ***4.4.11 Attività di supporto per la gestione delle applicazioni***

Il Fornitore, nell'ambito del servizio di gestione dei sistemi, delle reti e della sicurezza, dovrà assicurare adeguato supporto sistemistico ed infrastrutturale ai team applicativi di fornitori esterni, che curano lo sviluppo, l'implementazione, la conduzione operativa e l'evoluzione delle applicazioni, tra cui il Sistema SIGA, che gestisce interamente il Processo Amministrativo Telematico della Giustizia Amministrativa.

A tal proposito, il Fornitore dovrà operare garantendo in ogni momento la corretta allocazione di risorse hardware/software necessarie al regolare funzionamento delle applicazioni e predisponendo, su richiesta opportuni ambienti di sviluppo, collaudo, pre-produzione e produzione, destinati ad ospitare i servizi afferenti le diverse applicazioni.



Qualora fosse necessario provvedere a eventuali ampliamenti hardware e/o software dell'infrastruttura tecnologica dei CED dell'Amministrazione necessari allo scopo, questi saranno forniti ed installati direttamente dall'Amministrazione e/o da fornitori terzi. Il Fornitore dovrà, in questo caso, provvedere alla relativa configurazione e messa in esercizio attraverso il servizio di supporto specialistico di cui al paragrafo 4.5.

In tale ottica il Fornitore, all'interno del Team di Gestione Sistemi, garantirà la disponibilità di una o più figure con profilo di Technical Account Manager (TAM), che avranno il compito di interfacciarsi con le figure omologhe dei fornitori che si occupano dello sviluppo delle applicazioni e dei siti web, al fine di coordinare e armonizzare i processi di installazione e configurazione delle componenti applicative.

L'Amministrazione sta infatti operando una riprogettazione e reingegnerizzazione delle proprie applicazioni come microservizi. Tale lo sviluppo si realizzerà con metodologie di tipo PaaS, basata su container.

In tale scenario, il Fornitore dovrà quindi garantire adeguato supporto in tutte le fasi della transizione, fino a prendere in carico la conduzione operativa dell'intera piattaforma in fase di esercizio, garantendo piena sinergia con i Fornitori terzi interessati.

#### ***4.4.12 Sito Web, Intranet e piattaforma statistica***

La G.A. utilizza attualmente un sito Web istituzionale (<http://www.giustizia-amministrativa.it>) e un sito Web interno, visibile solo dalla Intranet.

Il sito Web è attualmente in hosting ma, a fronte della scadenza del Contratto Quadro Consip SPC Cloud Lotto 1, prevista per luglio 2021, esiste la concreta possibilità che il sito venga gestito internamente al CED.

Alla luce di ciò, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione, il Fornitore potrà essere chiamato a prendere in carico, a partire da Luglio 2021 e sino alla scadenza contrattuale del servizio di gestione dei sistemi, delle reti e della sicurezza, la gestione dell'infrastruttura hardware e software interna che sarà messa a disposizione del sito Web istituzionale.

Il fornitore dovrà garantire adeguato supporto all'Amministrazione e sinergia verso i Fornitori terzi in tutte le fasi del progetto di migrazione del sito web (set-up, avvio in collaudo e produzione).

Per quanto riguarda il Sito Web Intranet, esso è già ospitato all'interno del Data Center della G.A oggetto del servizio di gestione Sistemi. Il Fornitore dovrà quindi prenderne in carico da subito la gestione dal punto di vista sistemistico. Nel caso l'Amministrazione dovesse decidere di portare in hosting anche il Sito Web Intranet, il Fornitore dovrà comunque farsi carico della sua gestione da un punto di vista sistemistico e operativo (ma non del suo sviluppo applicativo)

La G.A. utilizza attualmente una piattaforma per l'elaborazione statistica, basata sul software open source Pentaho, già ospitata all'interno del Data Center della GA oggetto del servizio di gestione dei sistemi, delle reti e della sicurezza. Il Fornitore dovrà prendere in carico da subito la gestione della piattaforma dal punto di vista sistemistico-infrastrutturale, interagendo in sinergia con l'Amministrazione e i fornitori terzi incaricati dello sviluppo ed evoluzione della piattaforma.



#### 4.5 SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO

Questo servizio comprende tutte le attività che, a fronte di una richiesta formale, prevedano il coinvolgimento di risorse con professionalità specifiche per far fronte a necessità puntuali, talvolta urgenti e discontinue, comunque pianificabili, anche in affiancamento ai gruppi di lavoro già dedicati ai presidi per i servizi continuativi previsti in tale fornitura (Assistenza agli utenti e gestione delle postazioni di lavoro e Gestione dei Sistemi).

In linea generale, il Fornitore potrà e dovrà proporre all'Amministrazione tutti gli interventi finalizzati al potenziamento dell'attuale infrastruttura, effettuando studi di fattibilità e progetti, producendo la relativa documentazione di progetto ed implementando tali interventi, previa autorizzazione dell'Amministrazione.

Tali attività saranno svolte prevalentemente nei giorni feriali e nel normale orario di lavoro, fatte salve eventuali eccezioni che saranno concordate con congruo anticipo con il Fornitore per permettere lo svolgimento delle stesse al di fuori del normale orario lavorativo specificato nel paragrafo 8.3.

Sono da comprendere in tale servizio interventi progettuali adeguativi volti ad assicurare l'aderenza delle procedure applicative alla evoluzione dell'ambiente tecnologico e al cambiamento di requisiti non funzionali ed in particolare:

- adeguamenti dovuti a cambiamenti del contesto tecnico e organizzativo che hanno impatto sui livelli di servizio, come ad esempio: variazioni del numero utenti, migliorie delle performance, aumento delle dimensioni delle basi dati, innalzamento della disponibilità garantita;
- adeguamenti necessari per l'innalzamento di versioni del software di base (sistemi operativi, DBMS, Web server, ecc);
- cambiamenti di standard tecnologici;
- distribuzione di un numero cospicuo di nuove postazioni di lavoro;
- migrazione massiva delle postazioni di lavoro a una nuova versione di sistema operativo;
- diffusione di una nuova applicazione sul territorio, qualora l'Amministrazione intenda completare tali attività in tempi non compatibili con la pianificazione che il Fornitore è tenuto a proporre nell'ambito dei servizi a canone;
- qualsiasi altra attività che comporti un adeguato supporto progettuale e di realizzazione;
- attività di comunicazione e di approfondimento tecnico da parte dell'Amministrazione;
- redazione di studi di fattibilità e supporto per la definizione dei requisiti tecnologici di evoluzioni del sistema;
- attività di progettazione, con redazione della relativa documentazione di progetto, per esigenze specifiche manifestate dall'Amministrazione;
- proposte di iniziative e/o strumenti per minimizzare l'impatto di nuove procedure sugli utenti.
- analisi del Mercato ICT e predisposizione di materiale informativo per l'Amministrazione;
- assessment del parco tecnologico esistente dal punto di vista delle tecnologie e delle architetture;



- definizione di soluzioni IT per l'efficienza dei servizi informativi ed individuazione della soluzione maggiormente rispondente alle esigenze dell'Amministrazione, anche in ottica make or buy;
- partecipazione a gruppi di lavoro costituiti dall'Amministrazione per affrontare specifiche tematiche connesse con le attività di interesse dell'Amministrazione;
- supporto all'analisi dei rischi, allo sviluppo di modelli e metodologie standard per la gestione degli stessi, alla definizione e controllo delle azioni correttive necessarie;
- supporto per attività di information security management;
- supporto per attività di change management.

## 5. STRUMENTI A SUPPORTO DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione, entro il periodo di allestimento del servizio e senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione e per tutta la durata contrattuale una **Service Control Room (SCR)**, con ciò intendendosi una piattaforma hardware e software opportunamente dimensionata che rappresenti l'elemento tecnologico utilizzato per la gestione e la governance di tutti i servizi di cui ai paragrafi 4.2, 4.3 e 4.4 previsti contrattualmente.

La SCR si dovrà basare su un'architettura integrata che dovrà includere almeno i seguenti sistemi:

- sistema di gestione delle telefonate;
- sistema di Trouble Ticketing;
- sistema di Asset e Configuration Management (CMDB);
- sistema di Software Distribution;
- sistema di Knowledge Management;
- sistemi di monitoraggio dell'infrastruttura dell'Amministrazione;
- SIEM (Security Information and Event Management);
- sistema per il catalogo dei Servizi ICT (descrive i servizi ICT erogati all'utente finale);
- portale di governo della fornitura.

La SCR dovrà essere in esercizio presso un Centro Servizi del Fornitore dislocato sul territorio nazionale e dovrà essere collegata a cura del Fornitore, senza oneri per l'Amministrazione, al Data Center principale della G.A. attraverso un canale dati opportunamente dimensionato in alta affidabilità di tipo VPN o comunque in grado di garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni scambiate.

Il Fornitore dovrà provvedere all'installazione, configurazione, tuning, manutenzione e alla conduzione operativa della piattaforma, adeguandone l'infrastruttura a supporto ed aggiornandone i prodotti software che la costituiscono con i nuovi rilasci disponibili.

La piattaforma tecnologica proposta dovrà essere conforme alle best practices ITIL, nell'ultima versione disponibile al momento della predisposizione dell'Offerta. L'effettiva implementazione dei processi secondo tali best practices sarà concordata con l'Amministrazione in fase di allestimento del servizio (periodo di "Phase-in").

La piattaforma SCR dovrà interagire con l'infrastruttura informatica dell'Amministrazione limitando al massimo gli impatti e senza alterarne le funzionalità.



Nell'Offerta tecnica il Fornitore dovrà descrivere dettagliatamente le caratteristiche tecnologiche e architetture della piattaforma SCR, illustrando le funzionalità che intende implementare a copertura dei requisiti ed evidenziando eventuali funzionalità aggiuntive di interesse per la fornitura. Il Fornitore dovrà inoltre descrivere dettagliatamente le modalità con cui intende garantire il monitoraggio dei servizi. Tali caratteristiche, funzionalità aggiuntive e modalità saranno oggetto di valutazione dell'Offerta tecnica.

### 5.1 SISTEMA DI GESTIONE DELLE TELEFONATE

Con riferimento al servizio di "assistenza agli utenti e gestione delle postazioni di lavoro", la SCR dovrà possedere funzionalità atte ad ottimizzare la ricezione delle richieste di assistenza attraverso i canali di comunicazione previsti (telefono ed e-mail). Le funzionalità minime del sistema di gestione delle telefonate sono le seguenti:

- gestione delle code telefoniche con messaggi di cortesia e musica di attesa;
- deviazione automatica su casella vocale in caso di indisponibilità temporanea di operatori di primo livello;
- assegnazione delle chiamate in coda con scelta di operatori di primo livello in base a criteri di bilanciamento del traffico;
- monitor di supervisione per consentire, in tempo reale, la visualizzazione dello stato delle code e degli operatori di primo livello.

### 5.2 SISTEMA DI TROUBLE TICKETING

La SCR dovrà prevedere un sistema di Trouble Ticketing per la registrazione e la gestione delle richieste di intervento afferenti i servizi di cui ai paragrafi 4.2, 4.3 e 4.4. Tale sistema dovrà essere personalizzato in modo da rispecchiare la struttura organizzativa dell'Amministrazione e sulla base delle esigenze operative della stessa. Per quanto riguarda in particolare le richieste di tipo IMAC previste nel servizio di "assistenza agli utenti e gestione delle postazioni di lavoro", in fase di allestimento del servizio sarà concordato un adeguato processo di autorizzazione. Le funzionalità minime del sistema di Trouble Ticketing sono le seguenti:

- database per la registrazione delle richieste e delle relative soluzioni;
- accesso specifico all'operatore in funzione della competenza;
- integrazione con prodotti di e-mail;
- monitor di sistema e dei problemi aperti;
- possibilità di importazione nel database di dati preesistenti;
- Call Tracking automatizzato: il sistema dovrà registrare ogni passo effettuato dal Service Desk sulla singola chiamata, tenendo traccia anche degli operatori intervenuti e del tempo necessario a risolvere la chiamata;
- Knowledge Base: il sistema dovrà gestire un database basato su dati storici per velocizzare ed efficientare le risposte del Service Desk e facilitare la produzione di manuali operativi da distribuire all'utenza;
- integrazione con il sistema di Asset e Configuration Management: il sistema dovrà avere in linea tutte le informazioni relative alle postazioni di lavoro utilizzate dagli utenti, in modo



- da consentire l'immediata identificazione della postazione oggetto della richiesta, dei relativi dati logistici e della configurazione hardware e software;
- produzione di statistiche relative ai livelli di servizio previsti per il Service Desk.

Per tutta la durata della fornitura il Fornitore dovrà formare il personale indicato dall'Amministrazione, in modo da metterlo in grado di utilizzare tutte le funzioni di controllo sullo stato degli interventi. L'Amministrazione dovrà inoltre essere informata su tutte le evoluzioni/modifiche relative al sistema.

### 5.3 SISTEMA DI ASSET E CONFIGURATION MANAGEMENT

Le funzionalità minime richieste per il Sistema di Asset e Configuration Management sono le seguenti:

- raccogliere, classificare, raggruppare ed analizzare le informazioni sugli asset informatici e sulle relative configurazioni;
- associare gli asset agli utenti e alle strutture organizzative dell'Amministrazione e alle relative ubicazioni;
- garantire tutti gli aggiornamenti legati alle operazioni IMAC (Install, Move, Add & Change) ed alla gestione del ciclo di vita degli asset;
- consentire la registrazione delle informazioni relative ai contratti di acquisto, locazione e manutenzione dei singoli asset;
- tenere sotto controllo le licenze software;
- fornire una rendicontazione in tempo reale delle consistenze del parco macchine installato, sia per gli aspetti hardware che quelli software;
- segnalare le postazioni di lavoro che hanno una configurazione software difforme da quella approvata dall'Amministrazione.

Le informazioni fornite dal sistema costituiranno una base informativa utile all'Amministrazione per supportare i propri processi decisionali e al Fornitore per garantire un'efficiente gestione del ciclo di vita delle apparecchiature.

Al fine di garantire l'affidabilità delle informazioni logistiche contenute nel data base del sistema e la corretta etichettatura di tutte le apparecchiature, il Fornitore dovrà garantire un meccanismo di aggiornamento basato sul contatto costante con tutte le sedi dell'Amministrazione per verificare la presenza e la dislocazione di tutti gli apparati censiti ed etichettare eventuali nuovi apparati.

Il Fornitore dovrà comunque garantire l'allineamento delle informazioni di asset alla situazione reale entro 24 ore da ogni aggiornamento al parco apparecchiature oggetto della fornitura.

Il Fornitore dovrà rendere disponibile all'Amministrazione con cadenza trimestrale, pubblicandoli in formato elettronico sul portale di governo della fornitura, una serie di report atti a garantire un'efficace gestione dei cespiti. Le principali tipologie di report richiesti sono le seguenti:

- report degli asset. Il report dovrà contenere informazioni (hardware e software) sui cespiti posseduti dall'Amministrazione suddivisi per tipologia;
- report di configurazione. Questi report dovranno fornire informazioni relative alla configurazione del singolo asset (ad esempio, per una PdL, versione sistema operativo, nome della risorsa di rete, configurazione di posta elettronica, software installati etc.).



report dovranno riportare anche le informazioni relative al BIOS degli hardware vendor più diffusi ed utilizzati presso l'Amministrazione;

- report di garanzia. Questi report dovranno fornire informazioni sulla durata e le scadenze dei servizi in garanzia relativi ad apparecchiature di proprietà dell'Amministrazione.

Il Fornitore dovrà garantire l'aggiornamento in tempo reale del database di inventario. A tale proposito dovrà tener presente che l'utilizzo di strumenti software per eventuali scansioni massive dei sistemi in rete sarà consentito esclusivamente previa autorizzazione dell'Amministrazione, a seguito di un'attenta valutazione degli impatti, e in orari differenti da quelli di normale erogazione del servizio, onde diminuire i rischi di disservizio.

#### 5.4 SISTEMA DI SOFTWARE DISTRIBUTION

Con riferimento al servizio di cui al paragrafo 4.2, Il Fornitore dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione un sistema di software distribution che dovrà garantire la distribuzione centralizzata ed automatizzata di ogni tipologia di software, sia esso di sistema che applicativo, ad eccezione dei software Microsoft, secondo le pianificazioni concordate con l'Amministrazione. Limitatamente agli aggiornamenti del software Microsoft, il Fornitore potrà utilizzare il prodotto Microsoft Wsus le cui licenze sono già in possesso dell'Amministrazione.

Il sistema potrà essere utilizzato sia per l'applicazione di modifiche risolutive di un malfunzionamento su una parte del parco macchine che per il rilascio di nuove versioni di software, conseguenti ad un aggiornamento tecnologico generalizzato o specifico di una classe di utenti.

Le funzionalità minime richieste per il sistema di Software Distribution sono le seguenti:

- pacchettizzazione del software in conformità alle politiche concordate con l'Amministrazione;
- previa validazione del pacchetto in ambiente di certificazione, distribuzione sulle apparecchiature destinatarie del software;
- verifica dei risultati ed eventuali azioni di rollback. Il sistema dovrà prevedere modalità di richiamo delle patch e ripristino delle configurazioni software originarie in caso di errata distribuzione o pacchetto inadeguato e/o incompatibile;
- tramite integrazione con il sistema di asset e configuration management, aggiornamento automatico dei dati relativi alla configurazione software delle apparecchiature aggiornate mediante le distribuzioni.

Il sistema dovrà gestire anche la distribuzione di dati (file di configurazione, dati utente, aggiornamenti dei prodotti antivirus, ecc.).

Si precisa che il software e/o i dati applicativi da distribuire potranno anche non appartenere alle configurazioni standard correntemente utilizzate. In questo caso l'Amministrazione si farà carico di fornire, direttamente o attraverso altri fornitori, il supporto informativo necessario alla realizzazione dei pacchetti da distribuire. Il Fornitore dovrà rendere disponibile all'Amministrazione con cadenza trimestrale, pubblicandolo in formato elettronico sul portale di governo della fornitura, un report sulle distribuzioni effettuate. Non è possibile dare indicazioni precise sulla frequenza delle distribuzioni da effettuare. Si può ipotizzare una media di una distribuzione massiva al mese.





## 5.5 SISTEMA DI KNOWLEDGE MANAGEMENT

La piattaforma dovrà prevedere l'implementazione di un sistema di knowledge management utilizzato per l'archiviazione delle soluzioni e la condivisione delle "best practice", con la possibilità di ricorrere a soluzioni standard precaricate al fine di ottimizzare i tempi di risoluzione dei problemi ricorrenti afferenti al servizio di supporto agli utenti e gestione delle postazioni di lavoro. La soluzione dovrà essere necessariamente anche accessibile all'utenza tecnica dell'Amministrazione.

## 5.6 SISTEMA DI MONITORAGGIO

Con riferimento ai servizi di cui al paragrafo 4.4, Il Fornitore dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione una piattaforma di monitoraggio e controllo dei sistemi ospitati nei Data Center della Giustizia Amministrativa, finalizzato al controllo della disponibilità real time delle risorse infrastrutturali e dei servizi erogati e che dovrà essere strutturata secondo un'architettura a tre livelli:

- strumenti di monitoraggio dei vari ambiti tecnologici (sistemi, applicazioni, database, reti, etc.);
- motore di gestione e correlazione degli eventi generati dagli strumenti di monitoraggio (log), con integrazione e arricchimento di dati esterni (CMDB, trouble-ticket, etc.);
- strato di presentazione, per la visualizzazione delle console di monitoraggio, delle dashboard e dei cruscotti di availability da parte degli utenti utilizzatori.

I dati misurati e gli allarmi generati vengono utilizzati anche nell'ambito del processo di Capacity Management/Capacity Planning, di gestione dei Livelli di Servizio e più in generale nel sistema di reporting (cruscotti per servizio/utente e strumenti a supporto dei processi ITSM adottati).

La piattaforma, quindi, dovrà consentire un monitoraggio integrato di tutti i servizi, sia quelli di natura infrastrutturale, sia quelli a supporto delle varie applicazioni. Tale piattaforma offrirà quindi una visione ed una governance centralizzata dei sistemi, delle infrastrutture e dei servizi applicativi e dovrà essere integrata con le altre componenti tecnologiche costituenti la SCR.

La piattaforma di monitoraggio dovrà comprendere almeno le seguenti funzionalità:

- monitoraggio delle infrastrutture e dei sistemi (server, ambienti virtualizzati, container, ecc.);
- monitoraggio del Network e della Security (apparati di rete LAN e WAN, firewall, IPS/IDS, ecc.);
- monitoraggio dei Servizi Applicativi (middleware, application, server, DB server, ecc.).

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

- lo stato dei diversi sistemi, sottosistemi, servizi ed apparati;
- i parametri critici per la funzionalità dei diversi sistemi, sottosistemi, servizi ed apparati, definendo dei valori di soglia che denuncino la prossimità di situazioni critiche. Ad esempio, per i server tali parametri potranno riguardare:



- le allocazioni di spazio disco;
  - l'utilizzo della memoria;
  - l'utilizzo della CPU;
  - l'utilizzo delle interfacce di rete;
- lo stato dei processi applicativi che siano di particolare rilevanza per la funzionalità dei servizi erogati;
- i parametri critici per la funzionalità dei processi applicativi, definendo dei valori di soglia che denuncino la prossimità di situazioni critiche.

Gli eventi generati dalla piattaforma di monitoraggio dovranno essere raccolti in appositi log, che verranno collezionati e monitorati da un sistema SIEM, messo a disposizione dell'Amministrazione. La piattaforma dovrà inoltre essere configurata in modo da intraprendere eventuali azioni correttive in maniera automatica.

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione del presidio tecnico adibito al servizio di gestione dei sistemi, delle reti e della sicurezza le console di gestione e di controllo centralizzato della piattaforma.

Nell'ottica di consentire all'Amministrazione di verificare in tempo reale lo stato delle risorse e dei servizi, il Fornitore è tenuto a rendere disponibili almeno 5 (cinque) istanze in sola lettura della console di controllo.

Il Fornitore dovrà, inoltre, predisporre e rendere operativi i pannelli dedicati al monitoraggio, messi a disposizione dall'Amministrazione, in grado di mostrare in tempo reale la dashboard della piattaforma e i relativi eventi, per consentire un monitoraggio continuo dei servizi.

Durante il normale orario di servizio, il servizio di monitoraggio dei sistemi sarà garantito dal personale di presidio dedicato al servizio di gestione dei Sistemi, delle reti e della sicurezza.

Al di fuori del normale orario di servizio, la piattaforma dovrà essere presidiata da personale del fornitore che avrà la responsabilità delle attività di monitoraggio di tutti gli apparati affidati in gestione (server, storage, database, middleware, strumenti di Business Intelligence, ecc...). Al verificarsi di eventi sulla piattaforma di monitoraggio che richiedono l'intervento presso i CED dell'Amministrazione, il fornitore dovrà attivare il reperibile messo a disposizione secondo le modalità indicate nel paragrafo 8.3. Oltre alla rendicontazione puntuale dei livelli di servizio e degli indicatori di qualità applicabili, il Fornitore dovrà rendere disponibile all'Amministrazione con cadenza trimestrale, pubblicandolo in formato elettronico sul portale di governo della fornitura, un report con la rendicontazione della disponibilità dei sistemi e degli apparati.

## 5.7 SIEM

Il SIEM (Security Information and Event Management) è un sistema di gestione delle informazioni e degli eventi relativi alla sicurezza (es. raccolta, gestione, correlazione e monitoring dei log, controllo degli accessi, ecc.), e si dovrà occupare di raccogliere dati sull'operatività aziendale, elaborarli per renderne semplice la fruizione e, soprattutto, notificare eventuali problematiche, in tempo reale.



## 5.8 SISTEMA PER IL CATALOGO DEI SERVIZI ICT

E' un sistema dove saranno catalogati e descritti i servizi ICT erogati all'utenza e dove saranno indicati i ruoli, le competenze e le responsabilità degli attori coinvolti nell'erogazione e nella fruizione di suddetti servizi.

E' alla base per la definizione dei Livelli di Servizio di tali servizi.

## 5.9 PORTALE DI GOVERNO DELLA FORNITURA

Il Fornitore dovrà rendere disponibile un "Portale di governo della fornitura" di supporto alla governance delle attività contrattuali e operative.

Il portale dovrà consentire all'Amministrazione, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- la verifica tecnica operativa dell'andamento della fornitura tramite realizzazione di opportuni cruscotti informativi e di report tecnici periodici;
- la verifica dell'andamento dei livelli di servizio (SLA) e il calcolo delle penali contrattualmente previste durante l'erogazione dei servizi, con la possibilità di accedere alla reportistica sulla rendicontazione degli SLA, sugli eventuali scostamenti e su situazioni critiche;
- l'accesso alle funzionalità e alla reportistica forniti dalla soluzione di Trouble Ticketing;
- la verifica dell'effort erogato in termini di FTE/giorni persona delle risorse allocate per ciascun servizio tramite report periodici di rendicontazione delle attività;
- la condivisione della documentazione relativa ai progetti;
- l'archiviazione della documentazione tecnica e di processo, sia acquisita nel corso della fase di presa in carico (Phase-in) che prodotta nel corso della erogazione della fornitura;
- l'accesso alla documentazione legata alle scadenze contrattuali, senza che il suo inserimento sul portale si sostituisca agli obblighi di comunicazione previsti;
- accesso alle funzioni di SLA Management, al fine di:
  - verificare i livelli di servizio, gli accordi e le consegne così come previste dal contratto;
  - monitorare gli interventi e le attività per la rilevazione di eventuali scostamenti;
  - gestire l'escalation;
  - rilevare, per ciascun componente della fornitura, i tempi di risoluzione;
  - supportare il framework di Service Management adottato per integrare i processi SLA.
- la disponibilità dell'indirizzario delle caselle di posta e dei nominativi delle risorse del Fornitore e delle figure/ruoli previste/i nella erogazione dei servizi.

I report di natura contrattuale, tecnica e la rendicontazione delle attività dovranno essere prodotti dal Fornitore con cadenza trimestrale e visibili nelle opportune sezioni del portale di governo della fornitura. Si sottolinea la necessità di una gestione flessibile degli accessi al portale, per garantire gli opportuni livelli di profilazione mediante login e password assegnate.

Il Fornitore si impegna ad evolvere tale strumento, senza oneri aggiuntivi, recependo eventuali richieste di cambiamento proposte dall'Amministrazione.



## 6. DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI E FIGURE PROFESSIONALI

### 6.1 SERVIZIO DI ASSISTENZA AGLI UTENTI E GESTIONE DELLE POSTAZIONI DI LAVORO

Il servizio dovrà essere dimensionato considerando che nel corso del 2018 sono stati gestiti un totale di 7.925 ticket relativi alle postazioni di lavoro e agli altri servizi (cfr Tabella 3).

Per quanto riguarda la distribuzione di massima delle varie tipologie di apparati (pc fissi, notebook, stampanti, ecc.), si rimanda a quanto riportato nella Tabella 1 dell' Appendice 1.

I profili professionali, descritti in Appendice 2, a cui far riferimento, per costituire il presidio permanente di Roma dedicato al servizio, sono i seguenti:

- IT System Specialist Senior SD – Team Leader di Service Desk;
- IT System Specialist di Service Desk;
- Operatore di Service Desk.

La figura di IT System Specialist Senior assumerà, inoltre, il ruolo di responsabile tecnico del team di presidio preposto all'erogazione del servizio.

La tabella seguente riporta il numero minimo di figure professionali del team di presidio che dovrà essere dedicato al servizio durante l'orario base di servizio:

| Ambito d'intervento/Figura Professionale                     | Service Desk e Assistenza PDL di primo livello | Assistenza PDL di Secondo livello - Roma | Assistenza su Telefonia mobile |
|--|--|--|--------------------------------|
| IT System Specialist Senior SD – Team Leader di Service Desk |  | 1  |                                |
| IT System Specialist SD                                      |  | 4  |                                |
| Operatore di Service Desk                                    | 3  |  | 1                              |
| <b>Totale</b>  | <b>3</b>                                       | <b>5</b>                                 | <b>1</b>                       |

**Tabella 5 – Composizione minima del team di presidio dedicato al servizio di assistenza agli utenti e gestione delle postazioni di lavoro**

Il personale del Fornitore, invece, che sarà utilizzato per l'erogazione del servizio di gestione delle postazioni di lavoro di secondo livello sul territorio nazionale, al di fuori del comune di Roma dovrà avere la qualifica professionale di IT System Specialist Senior SD, descritta in Appendice 2.

Si precisa che il dimensionamento del servizio da parte del Fornitore per tutta la durata contrattuale dovrà, comunque, essere tale da garantire con continuità il rispetto dei livelli di servizio previsti.

### 6.2 SERVIZIO DI GESTIONE DEI SISTEMI, DELLE RETI E DELLA SICUREZZA

Il servizio dovrà essere dimensionato considerando che, indicativamente nel corso del 2018 sono stati gestiti un totale di circa 800 ticket relativi ai servizi di competenza. La seguente tabella riporta la sintesi delle attività svolte nel 2018 raggruppate per tipologia di intervento.



| Attività                     | Interventi nel 2018 |
|------------------------------|---------------------|
| Database Configuration       | 24                  |
| Database Maintenance         | 0                   |
| Database User / Profile Mngt | 32                  |
| Database Malfunction         | 0                   |
| Database Other               | 0                   |
| Network LAN Configuration    | 8                   |
| Network LAN Maintenance      | 0                   |
| Network LAN Malfunction      | 24                  |
| Network LAN Other            | 8                   |
| Network WAN Configuration    | 0                   |
| Network WAN Maintenance      | 0                   |
| Network WAN Malfunction      | 8                   |
| Network WAN Other            | 8                   |
| Server Configuration         | 170                 |
| Server Maintenance           | 32                  |
| Server User / Profile Mngt   | 422                 |
| Server Malfunction           | 0                   |
| Server Other                 | 64                  |
| Storage Configuration        | 0                   |
| Storage Maintenance          | 0                   |
| Storage Malfunction          | 0                   |
| Storage Other                | 0                   |

**Tabella 6 – Servizio di gestione dei sistemi, delle reti e della sicurezza - Elenco Interventi 2018**

Per quanto riguarda la consistenza dei sistemi oggetto del servizio, si rimanda a quanto riportato in Appendice 1.

I profili professionali, descritti in Appendice 2, a cui far riferimento, per costituire il presidio permanente di Roma dedicato al servizio, sono i seguenti:

- Team Leader and Technical Account Manager (TAM);
- IT System Specialist Senior;
- IT System Specialist.

La figura di Technical Account Manager assumerà, inoltre, il ruolo di responsabile tecnico del team di presidio preposto all'erogazione del servizio.

La tabella seguente riporta il numero minimo di figure professionali del team di presidio che dovrà essere dedicato al servizio, durante l'orario base di servizio:

| Ambito d'intervento/Figura Professionale | Coordinamento del Servizio | Area Reti e Sicurezza | Area Microsoft (Active Directory e sistemi vari) | Area Infrastrutture e Virtualizzazione |
|--|----------------------------|-----------------------|--|--|
|--|----------------------------|-----------------------|--|--|



| Ambito d'intervento/Figura Professionale  | Coordinamento del Servizio | Area Reti e Sicurezza | Area Microsoft (Active Directory e sistemi vari) | Area Infrastrutture e Virtualizzazione |
|---|----------------------------|-----------------------|--|--|
| Team Leader and Technical Account Manager | 1                          |                       |  |  |
| IT System Specialist Senior               |                            | 2                     | 2  | 3                                      |
| IT System Specialist                      |                            | 1                     |  | 1                                      |
| <b>Totale</b>                             | <b>1</b>                   | <b>3</b>              | <b>2</b>   | <b>4</b>                               |

Tabella 7 – Composizione minima del team di presidio dedicato al servizio di gestione dei sistemi, delle reti e della sicurezza

### 6.3 SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO

Il servizio è dimensionato in un massimale di **1900 giorni persona (GG/P) per ciascun anno contrattuale**.

Il massimale di impegno previsto per tale servizio non è vincolante ed è stimato al meglio delle conoscenze attuali ma può, comunque, essere rivisto e aggiornato, come regolato dal contratto, nel limite del massimale prestabilito.

Relativamente alle figure professionali da assicurare per il servizio di supporto specialistico per la parte Service Desk e gestione delle postazioni di lavoro, si riporta di seguito una stima dei massimali annui in giorni persona (GG/P) per specifica figura professionale.

| Figura Professionale                     | IT System Specialist Senior SD - Team Leader di Service Desk | IT System Specialist SD | Operatore di Service Desk | Totale |
|--|--|-------------------------|---------------------------|--------|
| Numero di giorni/persona per anno (GG/P) | 100  | 300                     | 400                       | 800    |

Tabella 8 – Figure professionali per il Supporto specialistico – Service Desk e gestione delle PDL

Relativamente alle figure professionali da assicurare per il servizio di supporto specialistico per la parte gestione dei sistemi, delle reti e della sicurezza, si riporta di seguito una stima dei massimali annui in GG/P per specifica figura professionale.

| Figura Professionale                     | Team Leader and Technical Account Manager (TAM) | IT System Specialist Senior | IT System Specialist | Totale |
|--|---|-----------------------------|----------------------|--------|
| Numero di giorni/persona per anno (GG/P) | 200   | 400                         | 500                  | 1100   |



Tabella 9 – Figure professionali per il Supporto specialistico – Gestione dei sistemi, delle reti e della sicurezza

## 7. REFERENTI

Ciascun Fornitore dovrà indicare un Responsabile della Fornitura; tale figura, a partire dalla fase di stipula del contratto avrà la responsabilità del coordinamento di tutti servizi inerenti la singola fornitura. La messa a disposizione della figura del Responsabile della Fornitura non comporterà alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione.

Il Responsabile della Fornitura oltre a coordinare i servizi inclusi nella fornitura, dovrà essere presente presso l'Amministrazione ed essere reperibile telefonicamente; dovrà garantire la rispondenza dei servizi erogati alle previsioni contrattuali, sia in termini di livelli di servizio che di qualità dei servizi erogati. A tal fine, su richiesta dell'Amministrazione, si potrà relazionare con eventuali Fornitori terzi per specifiche tematiche inerenti la fornitura.

Il Responsabile della Fornitura dovrà riferire all'Amministrazione su tematiche contrattuali, quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- predisposizioni e variazioni dei Piani di Lavoro relativi ad item della fornitura;
- correttezza e tempestività dell'utilizzo delle soluzioni a supporto della fornitura;
- predisposizione e garanzia del rispetto del Piano della Qualità Generale e/o del Piano di Qualità Obiettivo dei singoli interventi, tenendo conto delle specificità dei servizi richiesti;
- rispetto dei livelli di servizio e degli indicatori di qualità e messa in atto di eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi;
- rispetto dei requisiti di sicurezza nell'erogazione dei servizi;
- problematiche relative a scostamenti sui mix effettivi di risorse e/o ad eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti o sulla qualità della loro prestazione.

Il Responsabile della Fornitura dovrà inoltre garantire l'unitarietà e l'omogeneità delle singole prestazioni, realizzando tutte le possibili sinergie tra le risorse coinvolte nelle diverse attività, oltre a:

- identificare possibili aree d'intervento per semplificare i processi, favorire la comunicazione e fornire all'Amministrazione la visione integrata su tutti i servizi forniti;
- definire i piani di adeguamento delle risorse operative e di sistema (capacity planning), identificando nuove esigenze e fornendo elementi utili all'Amministrazione affinché sia in grado di predisporre periodicamente i documenti di programmazione dell'attività;
- gestire le situazioni critiche, intervenendo tempestivamente con opportune decisioni/azioni prima che si verifichino impatti gravi sulle attività in corso; verificare la completezza ed il corretto avanzamento degli interventi programmati sulla base della pianificazione comunicata all'Amministrazione;
- interfacciare gli altri responsabili e le figure di coordinamento degli altri Fornitori per verificare l'ottimale svolgimento dei servizi e per ottemperare agli obblighi di pianificazione e rendicontazione attività e risorse;



- verificare la completezza ed il corretto avanzamento degli interventi programmati sulla base della rispettiva pianificazione comunicata all'Amministrazione e dei suoi aggiornamenti;
- ottemperare agli obblighi di pianificazione e rendicontazione delle rispettive attività e risorse;
- garantire l'allineamento degli standard procedurali e tecnologici correnti in funzione di nuove esigenze di servizio e/o di nuove normative rivolte alla Pubblica Amministrazione;
- analizzare ed ottimizzare i processi gestionali e le strutture organizzative;

Oltre al Responsabile della Fornitura, il Fornitore dovrà indicare anche i seguenti Responsabili di Servizio:

- Responsabile del service desk e della gestione delle postazioni di lavoro;
- Responsabile del servizio di manutenzione hardware delle postazioni di lavoro fuori garanzia;
- Responsabile del servizio di gestione dei sistemi, delle reti e della sicurezza.

Il Responsabile di Servizio non sarà impegnato a tempo pieno nelle attività di coordinamento, ma farà parte a tutti gli effetti del relativo team operativo previsto per l'erogazione del servizio e non potrà assumere il suddetto ruolo anche per gli altri servizi della fornitura.

In linea di principio tale ruolo dovrà essere assegnato dal Fornitore, tramite il Responsabile della Fornitura, alle risorse professionali di maggiore esperienza nell'ambito dei gruppi di lavoro. L'impiego dei referenti sarà quindi remunerato attraverso i canoni e/o le tariffe previste per i rispettivi servizi e non determinerà alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione.

I Responsabili di Servizio, coopereranno, coordineranno e garantiranno la corretta esecuzione di tutte le attività relative ai servizi di loro competenza secondo una visione unitaria del servizio. In particolare dovranno, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- garantire la costante e tempestiva comunicazione verso il rispettivo Responsabile della Fornitura;
- garantire le attività di competenza del Responsabile della Fornitura nei periodi di assenza temporanea di quest'ultimo (ferie, malattia, ecc.);
- predisporre tempestivamente piani di lavoro e consuntivi delle attività ovvero rendicontare problematiche specifiche afferenti al servizio gestito;
- presidiare il corretto funzionamento dei Servizi rispetto alle indicazioni presenti nel presente Capitolato e nell'Offerta tecnica;
- garantire il rispetto e la corretta rendicontazione degli SLA;
- monitorare costantemente lo svolgimento delle attività con eventuale ri-pianificazione al fine di gestire al meglio i periodi di picco o di particolare criticità;
- individuare ed assegnare le priorità su tutte le attività di competenza sulla base delle indicazioni ricevute dall'Amministrazione.

Nel caso l'Amministrazione decida di dare il via a uno o più progetti, una volta redatto un Piano di Lavoro (Piano di Lavoro Obiettivo) con il supporto del Responsabile della Fornitura, l'Amministrazione si





interfacerà con la figura del Responsabile del Servizio di gestione dei sistemi, delle reti e della sicurezza, che fungerà da Project Manager per tutta la durata del progetto.

Le figure dei referenti sopra descritte possono essere sostituite solo previa autorizzazione da parte dell'Amministrazione oppure su diretta richiesta dell'Amministrazione.

Si sottolinea che, a prescindere dall'organizzazione che il Fornitore adotterà per l'erogazione dei servizi, è richiesto un alto grado di sinergia tra le varie figure impiegate, al fine di garantire un costante e adeguato grado di conoscenza e di attenzione sulle tematiche e/o problematiche relative ai servizi/contratto nel suo complesso. Sarà responsabilità del Responsabile della Fornitura assicurare tale sinergia.

L'Amministrazione nominerà un Responsabile dell'esecuzione del contratto che, avvalendosi anche del supporto dei referenti tecnici dell'Amministrazione e di figure professionali impegnate nel monitoraggio delle attività contrattuali, nell'eventualità che l'Amministrazione determini di avvalersi del supporto di terzi, esaminerà lo stato del servizio e la condotta di gestione, determinando eventuali azioni correttive.



## 8. MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

### 8.1 PREMESSA

In questo paragrafo vengono descritte le modalità con cui dovranno essere erogati i servizi previsti nella fornitura.

Per tutta la durata della fornitura, i servizi devono essere erogati in totale aderenza con le specifiche e i requisiti di qualità previsti nel presente capitolo, nonché mediante l'utilizzo degli strumenti a supporto previsti nel capitolo 5.

L'Amministrazione si riserva di poter modificare le modalità di esecuzione, di introdurre nuove modalità, di definire/modificare eventuali standard, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso al Fornitore. In aggiunta, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, su proposta del Fornitore e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specificità dei singoli servizi/obiettivi/attività.

Inoltre, in conseguenza di particolari esigenze manifestatesi, l'Amministrazione potrà richiedere in corso di esecuzione del contratto l'utilizzo di ulteriori prodotti, sistemi, processi, linguaggi di programmazione e metodologie rispetto a quelli definiti nel capitolato senza ulteriori oneri per l'Amministrazione.

L'Amministrazione si riserva inoltre di avvalersi di terzi, per il supporto allo svolgimento di attività di propria competenza, ferma restando la responsabilità globale dell'Amministrazione nello svolgimento di tali attività.

Segue una descrizione più dettagliata delle modalità previste per l'esecuzione dei servizi.

Al Fornitore può essere richiesto di attenersi a determinati processi e/o utilizzare specifici strumenti indicati dall'Amministrazione.

### 8.2 LUOGO DI LAVORO

Nella tabella seguente si riporta l'indicazione dei luoghi di lavoro per ciascun servizio previsto:

| Servizio/Attività | Luogo di lavoro |
|-------------------|-----------------|
|-------------------|-----------------|



| Servizio/Attività   | Luogo di lavoro   |
|---|---|
| Service Desk e gestione di primo livello delle postazioni di lavoro             | Piazza Monte di Pietà n. 33, Roma (Palazzo Aldobrandini)  |
| Gestione di secondo livello delle postazioni di lavoro nel Comune di Roma       |   |
| Staging, allestimento e certificazione delle postazioni di lavoro               |   |
| Attività IMAC delle postazioni di lavoro  | Sedi territoriali della G.A. e abitazioni/studi dei magistrati su tutto il territorio nazionale   |
| Gestione di secondo livello delle postazioni di lavoro sul territorio nazionale | Sedi territoriali del Fornitore e della G.A.  |
| Servizio di manutenzione hardware delle postazioni di lavoro fuori garanzia     |   |
| Gestione dei Sistemi, delle reti e della sicurezza                              | Piazza Monte di Pietà n. 33, Roma (Palazzo Aldobrandini)<br>Piazza Capo di Ferro, 13, Roma (Palazzo Spada)<br>Piazza della Quercia, Roma (Palazzo Ossoli)<br>Viale B. Croce, 154, Chieti CH (CNA Carabinieri) |
| Servizi di supporto specialistico   | Piazza Monte di Pietà n. 33, Roma (Palazzo Aldobrandini)<br>Piazza Capo di Ferro, 13, Roma (Palazzo Spada)  |

**Tabella 10 – Luoghi di lavoro**

Ulteriori sedi potranno essere indicate dall'Amministrazione durante il periodo di validità del contratto.

Per i servizi della fornitura, lo spostamento di risorse del Fornitore (trasferta) tra le sedi dell'Amministrazione, ove richiesto dall'Amministrazione, dovrà avvenire senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione stessa.

Per lo svolgimento delle attività relative ai servizi oggetto di fornitura verranno resi disponibili al Fornitore nelle sedi dell'Amministrazione opportuni locali adibiti ad accogliere i gruppi di lavoro, attrezzati con connessioni di rete. Le dotazioni HW e SW individuali necessarie allo svolgimento di tutte le attività per tutta la durata del contratto sono a carico del Fornitore e, per motivi di sicurezza, dovranno essere configurate in accordo alle politiche di sicurezza definite dall'Amministrazione. Tali dotazioni HW e SW dovranno essere dedicate esclusivamente all'utilizzo nell'ambito del contratto.



### 8.3 ORARIO DI SERVIZIO

L'orario di base di erogazione dei servizi è:

| Servizio/Attività | Orario di erogazione                          |               |
|-------------------|---|---------------|
| Tutti i servizi   | Lunedì – Sabato (Festività nazionali escluse) | 08.00 – 19.00 |

Tabella 11 - Orario di base di erogazione dei servizi

Si precisa che la copertura degli orari per i presidi tecnici permanenti potrà essere assicurata senza ricorrere alla turnazione del personale, ma prevedendo una flessibilità in ingresso e in uscita del personale.

Per il servizio di gestione dei sistemi, delle reti e della sicurezza, al di fuori dell'orario base, saranno previsti, il servizio di Monitoraggio tecnico, il servizio di Reperibilità e il servizio di interventi Fuori Orario che dovranno essere erogati nei seguenti orari:

| Servizio/Attività                                  | Orario del Monitoraggio tecnico |                               |
|--|---------------------------------|-------------------------------|
| Gestione dei sistemi, delle reti e della sicurezza | Lunedì – Sabato                 | 00:00 – 7:59<br>19:01 – 23:59 |
|  | Domenica e Festivi              | 00.00 – 24.00                 |

Tabella 12 - Orario del Monitoraggio tecnico

| Servizio/Attività                                  | Orario della Reperibilità |                               |
|--|---------------------------|-------------------------------|
| Gestione dei sistemi, delle reti e della sicurezza | Lunedì – Sabato           | 00:00 – 7:59<br>19:01 – 23:59 |
|  | Domenica e Festivi        | 00.00 – 24.00                 |

Tabella 13 - Orario della Reperibilità

| Servizio/Attività                                  | Orario degli Interventi Fuori Orario |                               |
|--|--------------------------------------|-------------------------------|
| Gestione dei sistemi, delle reti e della sicurezza | Lunedì – Sabato                      | 00:00 – 7:59<br>19:01 – 23:59 |
|  | Domenica e Festivi                   | 00.00 – 24.00                 |

Tabella 14 - Orario degli Interventi Fuori Orario

Si precisa che:

1. per **“Orario di base”** si intende la fascia oraria minima per cui è richiesta l'erogazione delle attività. Per le attività gestite a consumo, l'Amministrazione si riserva di variare tali orari di servizio con un incremento anche di tre ore su base giornaliera dandone congruo preavviso al Fornitore e tale



incremento dell'orario standard sarà remunerato in base alle tariffe previste per le attività in orario standard.

2. per “**Monitoraggio tecnico**” si intende:

- l'insieme delle attività di monitoraggio operativo dei sistemi, delle reti e della sicurezza già descritti nel paragrafo 4.4 e nei suoi sottoparagrafi,.

Il monitoraggio tecnico dei sistemi, al fuori dell'orario di base, sarà eseguito da un tecnico del Fornitore, con la qualifica professionale “IT System Specialist Senior”, descritta nell'Appendice 2.

Per l'esecuzione dell'attività, il suddetto tecnico dovrà risiedere localmente presso il Centro Servizi del Fornitore e dovrà utilizzare la stessa piattaforma SCR già impiegata dai team di presidio durante l'orario di base di erogazione dei servizi.

In caso di disservizio, qualora la problematica non possa essere risolta da remoto, il tecnico addetto alle attività di monitoraggio fuori orario base del servizio dovrà contattare tempestivamente il reperibile di turno per il pronto intervento on site e dovrà informare il referente tecnico dell'Amministrazione circa lo stato di avanzamento del processo di risoluzione del disservizio.

Le attività di monitoraggio tecnico saranno considerate già remunerate nel canone del servizio di gestione dei sistemi, delle reti e della sicurezza.

3. per “**Reperibilità**” si intende la:

- disponibilità di un tecnico del Fornitore ad intervenire on site in caso di disservizi nelle restanti ore rispetto all'orario base, fino al complemento delle 24 ore giornaliere dal Lunedì al Sabato;
- disponibilità agli interventi di cui al precedente punto garantita per l'intera giornata (24 ore) di Domenica e dei giorni Festivi.

Tali prestazioni dovranno essere erogate dalle stesse risorse impiegate nel servizio gestito in orario standard, avente la qualifica professionale di “IT System Specialist Senior”, descritta nell'Appendice 2.

Il Reperibile potrà essere ingaggiato sia dal personale del Fornitore deputato all'esecuzione delle attività di monitoraggio tecnico, al di fuori dell'orario di base del servizio, sia dai referenti tecnici dell'Amministrazione.

I guasti coperti dal servizio in Reperibilità saranno:

- *Infrastruttura, Sistemi e Connettività*: il Reperibile avrà la responsabilità di ripristinare il corretto funzionamento dei sistemi entro i livelli di servizio previsti;
- *Servizi Applicativi*: il Reperibile avrà la responsabilità di ingaggiare e supportare il personale tecnico del Fornitore responsabile della conduzione operativa del sistema informativo della Giustizia Amministrativa (SIGA);
- *Impianti di condizionamento*, UPS ed elettrico della sala CED e del DR: il Reperibile avrà la responsabilità di ingaggiare il personale tecnico del Fornitore responsabile della manutenzione di tali impianti.



A titolo meramente orientativo, l'Amministrazione ha stimato in circa 300 il numero ticket annui aperti durante il servizio in reperibilità.

Gli strumenti necessari per l'erogazione del servizio di reperibilità saranno messi a disposizione dal Fornitore (es. cellulare). L'Amministrazione metterà a disposizione uno o più numeri di contatto che il Reperibile potrà contattare, nella fascia oraria di reperibilità, al fine di segnalare eventuali situazioni di emergenza e/o disservizi.

Le attività svolte in reperibilità saranno considerate già remunerate nel canone del servizio di gestione dei sistemi, delle reti e della sicurezza.

4. per **"interventi Fuori Orario"** si intendono gli interventi effettuati in fasce orarie riportate nella precedente Tabella 14. Tali interventi potranno essere attivati su chiamata da parte del personale dell'Amministrazione e, quando possibile, saranno pianificate con preavviso di almeno 2 giorni lavorativi.

Dette attività, sino ad un massimo di 20 GG/P per anno contrattuale saranno considerate già remunerate nel canone del servizio di gestione dei sistemi, delle reti e della sicurezza.

Le ulteriori giornate di interventi fuori orario saranno, invece, remunerate considerando la tariffa giornaliera prevista dal servizio di supporto specialistico per la figura professionale impiegata.

Le attività dovranno essere eseguite dalle stesse risorse impiegate nel servizio gestito in orario base.

#### 8.4 MODALITÀ E STRUMENTI DI COMUNICAZIONE

L'attivazione dei servizi, coerentemente con un modello di comunicazione evoluta, potrà avvenire mediante una molteplicità di strumenti e modalità, peraltro oggi ampiamente diffuse. L'attivazione dei servizi potrà avvenire mediante ingaggio da parte dell'Amministrazione (utenti interni e/o esterni) e/o fornitori terzi designati, dei diversi team nell'ambito della fornitura.

In particolare il Fornitore dovrà predisporre quanto necessario per consentire l'interazione con i servizi, ad esempio, mediante i seguenti strumenti:

- tramite telefono fisso;
- tramite telefono mobile;
- tramite e-mail (posta elettronica ordinaria);
- tramite ticket automatico (generato automaticamente da sistemi es. monitoraggio);
- tramite PEC (anche per comunicazioni di tipo contrattuale).

Relativamente al sistema di Posta elettronica utilizzato, il Fornitore dovrà usare il proprio sistema di posta elettronica, rendendo disponibili delle caselle dedicate attraverso le quali contattare il personale impegnato nella erogazione dei servizi.

L'indirizzario delle caselle di posta dovrà essere disponibile e aggiornato sul Portale e trasmesso periodicamente nell'ambito della reportistica all'Amministrazione, unitamente all'elenco del personale del Fornitore presente in sede suddiviso per singolo servizio.



## 8.5 MODALITÀ DI ESECUZIONE E DI REMUNERAZIONE DELLA FORNITURA

Nelle tabelle seguenti sono specificate le modalità di esecuzione e di remunerazione dei servizi previsti contrattualmente.

| Servizio  | Modalità di esecuzione | Modalità di remunerazione |
|---|------------------------|---------------------------|
| Assistenza agli utenti e gestione delle postazioni di lavoro    | Continuativa           | A canone                  |
| Manutenzione hardware delle postazioni di lavoro fuori garanzia | Continuativa           | A canone                  |
| Gestione dei sistemi, delle reti e della sicurezza              | Continuativa           | A canone                  |
| Supporto specialistico  | Progettuale            | A corpo/A consumo         |

Tabella 15 - Corrispondenza tra servizi e modalità di esecuzione e remunerazione

Si precisa che, laddove siano indicate due possibili modalità di esecuzione e di rendicontazione dei servizi, l'Amministrazione stabilirà di volta in volta quale modalità seguire all'attivazione del singolo intervento/obiettivo.

### 8.5.1 Modalità continuativa a canone

La modalità continuativa a canone si applica ai servizi di:

- assistenza agli utenti e gestione delle postazioni di lavoro;
- manutenzione hardware delle postazioni di lavoro fuori garanzia;
- gestione dei sistemi, delle reti e della sicurezza.

L'attivazione di tali servizi è prevista a partire dalla "data di inizio attività" e l'erogazione è senza soluzione di continuità per la fase contrattuale di "erogazione dei servizi" di 60 mesi.

Alcune attività verranno pianificate già ad inizio fornitura, mentre altre saranno pianificate in funzione delle esigenze, fermo restando che la definitiva tempificazione delle attività potrà essere determinata solamente in corso d'opera, o subire variazioni in funzione di esigenze non note alla data.

L'erogazione dei servizi dovrà 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.

Il Fornitore risponde comunque dell'operato delle proprie risorse remunerate "a canone"; si fa riferimento ad esempio alla qualità delle figure professionali, al rispetto delle pianificazioni, alla qualità del prodotto fornito, ecc., e comunque il loro operato dovrà svolgersi in conformità ai requisiti del Capitolato tecnico e delle relative Appendici.

I servizi sono remunerati mediante la corresponsione di un canone trimestrale predefinito e onnicomprensivo.



Nonostante la regolamentazione contrattuale di tali servizi sia a canone omnicomprensivo invariante per tutta la durata del contratto, il Fornitore dovrà inserire mensilmente nel consuntivo delle attività gli elementi significativi per ciascuno dei servizi erogati, quali ad esempio le richieste ricevute, gli interventi effettuati, ecc.

### **8.5.2 Modalità progettuale**

La modalità progettuale si applica ai servizi di supporto specialistico e potrà essere in base alle esigenze specifiche dell'Amministrazione:

- **“a consumo”**. In questo caso la regolamentazione contrattuale del servizio (pianificazione e riepilogo delle risorse impegnate) è in giorni persona, con modalità a tempo e spesa. Gli importi saranno determinati sulla base del consumo effettivo e saranno corrisposti considerando le quantità effettivamente erogate e certificate nel consuntivo delle attività;
- **“a corpo”**. In questo caso gli interventi di carattere progettuale saranno quantificati in giorni persona, con modalità esecutiva a corpo, vale a dire che il corrispettivo sarà calcolato sulla base della stima iniziale approvata dall'Amministrazione e non in base ai giorni persona misurati a consuntivo.

Le attività da eseguire in modalità progettuale saranno scomposte in obiettivi e/o interventi, di responsabilità del Fornitore, che potranno essere pianificati temporalmente e stimati in giorni persona.

Sarà, quindi, prevista la predisposizione e l'aggiornamento di un piano di Lavoro (Piano di Lavoro Obiettivo), soggetto all'approvazione dell'Amministrazione, in cui verranno specificati i contenuti dell'intervento, la stima di effort in giorni persona, le risorse da impiegare (tra i profili disponibili), la durata dell'intervento ed eventuali prodotti di output previsti.

Le eventuali variazioni rispetto a quanto stabilito nel piano di Lavoro Obiettivo, dovranno essere comunicate dal Fornitore e concordate con l'Amministrazione, ponendo la massima attenzione alla garanzia dei tempi e alla qualità dei prodotti.

Per le attività così pianificate, la responsabilità di esecuzione sarà del Fornitore. Nella predisposizione dei singoli Piani di lavoro Obiettivo, il Fornitore dovrà tener conto dei vincoli legati al massimale annuo del servizio previsto contrattualmente.

L'Amministrazione potrà richiedere che l'attività venga svolta anche in modo non continuativo.

Le situazioni di criticità ed urgenza, in cui è possibile che debbano essere svolte le attività, richiedono elevate capacità tecniche e professionali: prontezza, precisione, affidabilità e competenza. È essenziale perciò, da parte del Fornitore, un elevato grado di flessibilità nel rendere disponibili le risorse, nonché nel garantire le necessarie competenze. Il Fornitore sarà tenuto ad attivare le risorse necessarie entro 5 giorni lavorativi (o maggior termine solo se indicato dall'Amministrazione) dalla data della richiesta.

Il Fornitore risponde comunque dell'operato delle proprie risorse messe a disposizione dell'Amministrazione, si fa riferimento ad esempio alla qualità delle figure professionali, al rispetto delle pianificazioni, alla qualità del prodotto fornito, ecc., e comunque il loro operato dovrà svolgersi in conformità ai requisiti del Capitolato tecnico e relative appendici.





## 8.6 INIZIO DELLA FORNITURA (PHASE-IN)

A partire dalla data di stipula del contratto, il Fornitore dovrà avviare le attività di Phase-in della fornitura, che avrà come obiettivo:

- l'allestimento dei servizi;
- l'affiancamento al fornitore uscente e/o all'Amministrazione per la presa in carico dei servizi;

Nella figura seguente è riportata l'organizzazione della fase di Inizio, Erogazione e Fine della fornitura

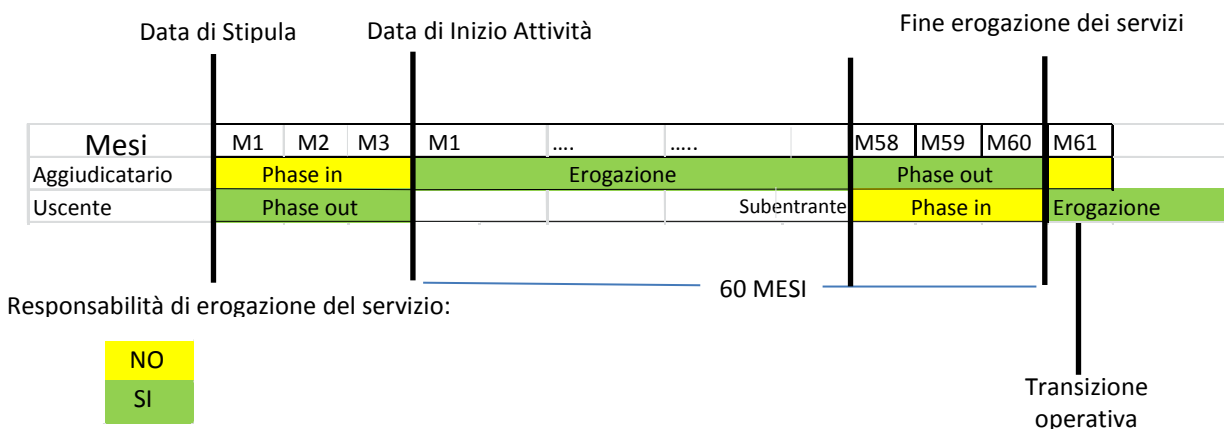


Figura 1 - Organizzazione delle attività

Durante il periodo di "Phase-in" la responsabilità delle operazioni continuerà ad essere in capo al fornitore uscente e/o all'Amministrazione.

La durata massima del "Phase-in" è di 3 mesi che decorrono dalla data di sottoscrizione del contratto. Il completamento del Phase-in sarà verbalizzato dal Fornitore e dall'Amministrazione.

Le attività di Phase-in da parte del Fornitore dovranno avvenire secondo quanto disposto dal presente Capitolato nonché come eventualmente migliorato nell'Offerta tecnica, in termini di logistica, organizzazione, infrastrutture, soluzioni, sicurezza, documentazione e quanto altro necessario.

Per tutto il periodo di Phase-in, il Fornitore non percepirà alcun corrispettivo per le attività svolte e i servizi oggetto della presa in carico. Solo a partire dalla "data di inizio attività" cominceranno a maturare i corrispettivi previsti per l'erogazione dei servizi.

### Allestimento dei servizi

È responsabilità del Fornitore di:

- consegnare il **Piano di Subentro**, entro 20 giorni solari dalla data di stipula del contratto, pena l'applicazione delle penali contrattualmente previste, comprensivo della pianificazione di dettaglio delle attività di "Phase-in", delle richieste attività di affiancamento e con l'indicazione delle risorse da dedicare a tale attività.



- consegnare Il **Piano della Qualità Generale**, sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione entro 20 giorni solari dalla data di stipula, pena l'applicazione delle penali contrattualmente previste, descrivendo soprattutto i processi operativi e documentali relativi a ciascuno dei servizi oggetto della fornitura, con particolare riferimento alle procedure di interazione tra il Fornitore, l'Amministrazione ed eventuali fornitori terzi;
- l'Amministrazione si riserva di indicare un sottoinsieme di documenti di cui il Fornitore dovrà produrre il relativo standard, da sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione. I formati e i contenuti di dettaglio definitivi dei deliverable documentali saranno comunque sottoposti all'approvazione entro 30 giorni lavorativi dalla data di stipula, o nel diverso termine concordato con l'Amministrazione stessa;
- predisporre e consegnare, entro 15 giorni lavorativi antecedenti la "data di inizio attività", il **Piano di Lavoro Generale** con le sue articolazioni con tutti i servizi, che tenga conto anche dello stato di avanzamento delle attività di Phase-in, pena l'applicazione delle penali contrattualmente previste;
- predisporre, installare, personalizzare e rendere pienamente operative le infrastrutture descritte nel capitolo 5 a supporto dell'erogazione dei servizi e quelle ulteriori eventualmente proposte dal Fornitore in sede Offerta tecnica;
- installare, personalizzare e rendere pienamente operativi gli strumenti di verifica e calcolo degli indicatori di qualità, nonché la connessione telematica tra il Centro Servizi e la sede dell'Amministrazione;
- definire e documentare i processi e le modalità operative che verranno adottate in sede di erogazione dei servizi oggetto di fornitura. La documentazione prodotta è soggetta all'approvazione dell'Amministrazione;
- consegnare la documentazione prevista, compresa quella relativa alla realizzazione delle soluzioni a supporto dell'erogazione della fornitura, nonché di eventuali ulteriori soluzioni proposte. Tale documentazione dovrà essere consegnata al massimo entro 20 giorni lavorativi dalla "data di inizio attività", pena l'applicazione delle penali contrattualmente previste.

Eventuali successivi aggiornamenti di tali deliverable sono a carico del Fornitore, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione.

#### **Affiancamento**

Al fine di acquisire le conoscenze necessarie per la corretta erogazione dei servizi il Fornitore potrà richiedere il supporto dell'Amministrazione o di terzi da essa designati (es. il Fornitore uscente). L'attività potrà consistere, ad esempio, in riunioni di lavoro, esame della documentazione esistente (es. elenco degli asset informatici, catalogo dei sistemi, base dati dei contratti con terzi, ecc..) con assistenza di personale esperto, affiancamento nell'operatività quotidiana condotta dal Fornitore uscente. 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 all'Amministrazione.



Durante le attività di training on the job la responsabilità delle operazioni e della conduzione dei servizi continuerà ad essere in capo al Fornitore uscente. Le modalità di fruizione e la relativa pianificazione di tale addestramento dovranno essere concordate con l'Amministrazione, anche sulla base di eventuali proposte che il Fornitore effettuerà in sede di Offerta tecnica.

## 8.7 AVVIO DELLA FORNITURA

L'avvio della fornitura coincide con la comunicazione della "data di inizio attività" da parte dell'Amministrazione al Fornitore. La "data di inizio attività" è stabilita dall'Amministrazione, sentito il parere non vincolante del Fornitore, in base allo stato di avanzamento delle attività di "Phase-in".

Dalla "data di inizio attività" ha inizio la fase di erogazione dei servizi.

## 8.8 GESTIONE DELLA FORNITURA

Particolarmente importante nell'esecuzione della fornitura risulterà essere la cura con cui il Fornitore, soprattutto il Responsabile del Contratto, eseguirà la gestione del contratto.

Si richiedono strumenti e/o risorse che assicurino:

- l'efficienza e l'efficacia dell'azione tecnica e amministrativa;
- l'intervento tempestivo in caso di criticità;
- la misurabilità degli interventi;
- la completa visibilità per l'Amministrazione.

L'organizzazione preposta alla gestione del contratto dovrà essere volta alla massima efficienza e flessibilità e dovrà assicurare all'Amministrazione la "governance" degli aspetti organizzativi e operativi, ossia:

- una mappatura completa tra le figure responsabili del Fornitore e l'organizzazione delle aree tecnologiche dell'Amministrazione stessa;
- la verifica e il controllo delle prestazioni erogate dal Fornitore durante l'esecuzione del contratto, dal punto di vista delle attività svolte (pianificazione, project management, risorse umane e tecnologiche impegnate, etc.);
- la verifica della conformità dei livelli quantitativi e qualitativi erogati dal Fornitore rispetto a quelli attesi, con la rilevazione delle eventuali difformità e l'individuazione delle azioni correttive e/o migliorative da adottare e, se del caso, con la attivazione delle penali;
- il controllo, costante e diretto, del patrimonio informativo, in termini di documentazione (tecnica, operativa, gestionale, etc.) finalizzata a garantire il mantenimento, all'interno dell'Amministrazione, della conoscenza totale del sistema.

L'esecuzione ed il controllo della fornitura devono avvenire con un'attività continua di pianificazione e consuntivazione di cui il Piano di lavoro è lo strumento di riferimento.

All'inizio della fornitura, l'Amministrazione fornirà l'elenco delle attività da svolgere, indicando le informazioni e le scadenze note, i piani di evoluzione dei sistemi e ogni altra informazione utile alla corretta pianificazione delle attività cui la pianificazione è applicabile.



Il Responsabile del Contratto potrà avvalersi di una struttura di supporto, simile ad una segreteria di progetto, per la predisposizione di comunicazioni, documentazione, fatture, riscontri e quant'altro.

I ruoli decisionali previsti devono essere funzionali al raggiungimento sia degli specifici obiettivi di progetto sia degli obiettivi di evoluzione organizzativa e tecnologica dell'Amministrazione esterni al progetto in esame ma, comunque, ad esso direttamente collegati.

È di seguito riportata la configurazione minima della struttura organizzativa del Fornitore preposta ai ruoli di coordinamento e responsabilità. Il Fornitore, in sede di Offerta, potrà apportare eventuali varianti migliorative, sia in termini organizzativi che quantitativi, che saranno opportunamente valutate, fermo restando l'obbligatorio dimensionamento minimo di seguito descritto.

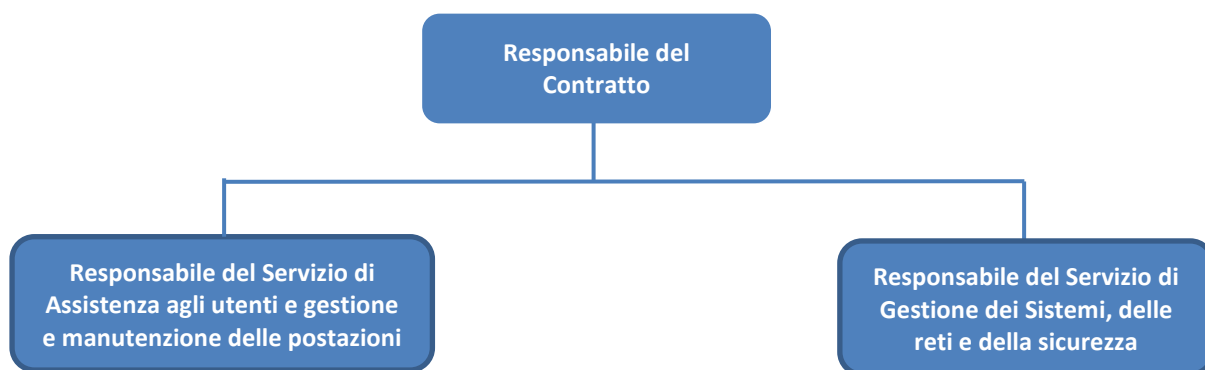


Figura 2 - Organizzazione della struttura di governance della fornitura

La gestione del contratto richiede opportune forme di monitoraggio che l'Amministrazione si riserva di attivare attraverso la costituzione di un gruppo di lavoro interno, ovvero mediante ricorso ad un soggetto terzo da essa designato.

Per il coordinamento delle attività, la supervisione ed il controllo degli stati di avanzamento, l'Amministrazione indicherà un Direttore tecnico dell'Esecuzione del contratto (DEC) con funzione di interfaccia verso il Fornitore ed in particolare verso il Responsabile del Contratto.

### 8.8.1 Prodotti della Fornitura

I prodotti di output previsti nella fornitura sono indicati in modo puntuale nei corrispondenti servizi. In assenza di standard dell'Amministrazione il Fornitore è tenuto a proporre nel Piano della Qualità Generale un proprio modello per tutti i servizi previsti nella fornitura, da sottoporre ad approvazione dell'Amministrazione.

Di seguito si riporta un elenco indicativo dei principali prodotti:

- Piano di Lavoro Generale;
- Piano di Subentro;
- Piano di Qualità Generale;
- Piano di Qualità dell'Obiettivo;
- Piano di Lavoro dell'Obiettivo;
- Documento dei Requisiti utente;



- Specifiche dell'intervento;
- Piano di adeguamento delle risorse operative e di sistema;
- Rapporto Indicatori di Qualità;
- Stato dei CED;
- Documentazione utente.

#### 8.8.1.1 PIANO DI LAVORO GENERALE

Il Fornitore, entro 15 giorni solari antecedenti la “data di inizio attività”, dovrà consegnare il “**Piano di Lavoro Generale**”, pena l’applicazione delle penali contrattualmente previste, integrato con il piano dei servizi erogati in modalità continuativa e, qualora si abbia già evidenza di interventi progettuali necessari, con le sezioni relative ai servizi coinvolti.

Il Piano di Lavoro Generale sarà costituito da due sezioni:

- Piani di lavoro;
- Consuntivo delle attività.

##### I Piani di lavoro

La sezione relativa ai piani di lavoro dovrà contenere attività, tempi e impegno, con la seguente articolazione:

- il Piano di Affiancamento di fine fornitura e di Transizione Operativa (quando richiesto);
- per i servizi a carattere continuativo, un Piano per ogni servizio, tenendo in considerazione il monitoraggio tecnico H24, la reperibilità H24 e gli interventi fuori orario standard;
- per le attività a carattere progettuale, il piano di lavoro di ciascun obiettivo (Piano di Lavoro Obiettivo).

La versione iniziale di ciascun piano dovrà essere prodotta dal Fornitore e approvata dal Responsabile dell’Amministrazione (DEC):

- per i servizi a carattere continuativo, entro 15 giorni solari antecedenti la “data di inizio attività”;
- per i servizi a carattere progettuale, durante la fase di “Definizione dei Requisiti”.

Nel Piano di lavoro devono essere descritti i seguenti argomenti:

- i servizi previsti, a partire da quelli indicati negli appositi punti del Capitolato tecnico;
- i documenti che saranno prodotti nello svolgimento delle attività;
- la descrizione della struttura organizzativa adottata dal Fornitore con l’indicazione dei ruoli, delle competenze, delle responsabilità e delle interfacce messe a disposizione per i vari servizi;
- le regole per la registrazione dei consuntivi ed il controllo e la valutazione dei risultati e degli scostamenti;

Il Piano di Lavoro Generale deve essere approvato in modo formale.



Successivamente sarà cura del Fornitore comunicare e concordare con l'Amministrazione ogni eventuale ripianificazione delle attività, aggiornando e riconsegnando al Responsabile del servizio il relativo Piano di Lavoro. La ripianificazione verrà formalizzata tramite un verbale.

Il Piano di Lavoro Generale e le sue modifiche, come formalizzate nei verbali, certificano ai fini contrattuali gli obblighi formalmente assunti dal Fornitore su stime e tempi di esecuzione delle attività e sulle relative date di consegna dei prodotti (scadenze).

Nel Piano di lavoro per i servizi continuativi, devono essere indicate le attività pianificabili in particolare: i team di lavoro e la loro organizzazione, eventuali prodotti/servizi pianificabili, l'esecuzione preventiva di procedure particolarmente critiche, corsi e/o affiancamento agli utenti e, in generale, qualsiasi attività nota e pianificabile in termini temporali e di risorse.

Nel Piano di Lavoro Obiettivo, si dovrà inserire in fase di "Definizione dei requisiti", l'indicazione esatta del team che il Fornitore intende impiegare sull'obiettivo con riferimento alle figure professionali e alla stima di impiego di ciascuna figura in funzione delle specificità del singolo obiettivo. Eventuali modifiche di questi dati genereranno un aggiornamento del Piano di Lavoro Obiettivo che dovrà essere approvato dal Responsabile dell'Amministrazione.

Il Fornitore è tenuto a comunicare proattivamente e con la massima tempestività, qualsiasi criticità, ritardo o impedimento che modificano il piano concordato e ad inviare una ripianificazione delle attività, aggiornando e riconsegnando all'Amministrazione il relativo Piano di Lavoro Obiettivo. I razionali della ripianificazione dovranno essere contenuti nel Piano di Lavoro, eventualmente facendo riferimento a relativi verbali.

In qualunque momento l'Amministrazione può richiedere la consegna dei Piani di lavoro che dovranno contenere tutti gli aggiornamenti concordati.

In nessun caso potrà essere rivisto il Piano di Lavoro in seguito ad uno o più rilievi emessi su prodotti di fase, tali rilievi possono solo dar luogo ad una ripianificazione delle date di accettazione/approvazione da parte del responsabile del progetto/servizio.

Mensilmente *entro 5 giorni lavorativi* dal termine del mese solare di riferimento, pena l'applicazione delle penali contrattualmente previste, il Fornitore dovrà aggiornare il Piano di Lavoro Generale, con le evidenze note sulle attività future e il dettaglio delle risorse nella sezione Consuntivo Attività del mese in chiusura (per ciascuna attività). Il piano così aggiornato è soggetto all'approvazione da parte dell'Amministrazione, unitamente al Rendiconto Risorse.

Ogni scostamento rispetto ad un qualsiasi piano di lavoro deve essere comunicato dal Fornitore in tempo utile e formalizzato nel Piano di Lavoro oggetto di modifica. Il Piano di Lavoro aggiornato, secondo le modalità concordate con l'Amministrazione, dovrà essere riconsegnato *entro 5 giorni lavorativi* dalla comunicazione da parte del Fornitore, pena l'applicazione delle penali contrattualmente previste. Tale termine si applica anche per la riconsegna in caso di mancata approvazione.

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.

#### **Consuntivo delle attività**

La consuntivazione delle attività svolte con modalità continuativa dovrà essere predisposta dal Fornitore mensilmente nel Consuntivo delle attività, relativamente a ciascun servizio. L'Amministrazione si riserva la facoltà di rivedere le modalità di rendicontazione delle risorse in servizio.

Il Consuntivo delle attività anche per i servizi continuativi deve essere corredato dal Rendiconto delle risorse, ed è oggetto di approvazione da parte dell'Amministrazione.

La consuntivazione delle attività svolte con modalità progettuale dovrà essere inserita sia nei singoli Piani di lavoro Obiettivo sia nel Piano di Lavoro Generale, evidenziando le fasi chiuse ed eventuali scostamenti rispetto alla pianificazione concordata.

#### **8.8.1.2 STRUMENTI DI DOCUMENTAZIONE**

Gli strumenti di documentazione adottati sono:

- quale text editor è utilizzato Microsoft Word;
- quale strumento di foglio elettronico è utilizzato Microsoft Excel;
- quale strumento di pianificazione è utilizzato è MS Project.

L'Amministrazione si riserva di variare o introdurre nuovi strumenti di documentazione. L'utilizzo di altri strumenti e tool di documentazione, che dovranno comunque rispondere a criteri di larga diffusione di mercato e comune accettazione nell'ambito della "comunità informatica", dovrà essere autorizzata dall'Amministrazione.

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

#### **8.8.1.3 MODALITÀ DI CONSEGNA DELLA DOCUMENTAZIONE**

La consegna della documentazione deve essere realizzata su un supporto digitale (cd, dvd, ecc.) in formato nativo (.doc, xls, ppt, mpp, ecc...), firmata digitalmente e accompagnata dalla lettera di consegna in formato cartaceo. La lettera di consegna dovrà contenere l'elenco della documentazione consegnata (codice, versione, tipologia di documento) e il rationale di consegna nel caso di documenti con versioni successive alla prima.

Tutta la documentazione contrattuale dovrà essere sempre aggiornata all'ultima versione.

La consegna è ritenuta valida se il documento consegnato è completo di tutti gli allegati e di eventuali macro/script incorporate nei documenti. Sarà cura del Fornitore inserire tutta la documentazione all'interno del portale della Fornitura.



#### 8.8.1.4 ASSENZA DI VIRUS E MALWARE

Tutti i prodotti consegnati dovranno essere esenti da virus e malware. L'Amministrazione si riserva di verificare l'assenza di virus e malware secondo le modalità e gli strumenti che riterrà più opportuni.

#### 8.8.1.5 VINCOLI TEMPORALI SULLE CONSEGNE

Di seguito sono riportati i termini entro cui devono essere consegnati i prodotti della fornitura, fermo restando che tutte le date di consegna devono essere riportate nel Piano di lavoro Generale e/o nel Piano di Lavoro Obiettivo se previsto.

I prodotti modificati su richiesta dell'Amministrazione, dovranno essere riconsegnati corretti entro massimo 5 giorni lavorativi, fatta eccezione per il Piano della Qualità Generale per cui è fissato un termine di 10 giorni lavorativi.

##### **Periodicamente, nel corso della fornitura**

Mensilmente entro 10 giorni solari dal termine del mese solare di riferimento, il Fornitore dovrà aggiornare la consuntivazione delle attività e il rendiconto delle risorse<sup>1</sup> e fornire il SAL delle attività a carattere realizzativo in corso, ferma restando la possibilità per l'Amministrazione di richiedere elaborazioni ad evento.

Trimestralmente, entro i successivi 10 giorni solari dal termine del trimestre di riferimento e su "*base periodica mensile*", dovrà essere prodotto il Rapporto degli Indicatori di qualità con il calcolo di determinazione delle penali e la reportistica tecnica prevista.

Annualmente, entro il termine del mese di dicembre, dovrà essere consegnata la pianificazione delle attività previste per l'anno successivo.

Annualmente, entro il termine del mese di gennaio, dovrà essere consegnata la documentazione di "Stato dei CED".

L'Amministrazione si riserva di richiedere tali documenti anche con frequenze diverse da quelle indicate.

##### **Nel corso dell'erogazione dei servizi per le attività a carattere progettuale**

La tempificazione della consegna dei prodotti di fase dovrà essere riportata nel Piano di Lavoro Obiettivo che dovrà essere consegnato entro 5 giorni lavorativi dalla comunicazione da parte dell'Amministrazione delle attività da svolgere.

Ogni scostamento rispetto a tale piano dovrà essere comunicato e verbalizzato a cura del Fornitore. Il relativo Piano di Lavoro aggiornato, secondo le modalità concordate con l'Amministrazione, dovrà essere riconsegnato entro 5 giorni lavorativi dal relativo verbale.

---

<sup>1</sup> L'Amministrazione si riserva la facoltà di non richiedere la prima Consuntivazione delle attività qualora la prima rendicontazione prevista contrattualmente non riguardi un intero mese.





#### 8.8.1.6 MODALITÀ DI APPROVAZIONE DEI PRODOTTI

L'approvazione dei prodotti deve essere esplicita e non per tacito assenso.

L'approvazione dei deliverable, come pure gli eventuali rilievi, saranno formalizzati (per iscritto, tramite verbale, mail o PEC) entro 20 giorni lavorativi dalla loro consegna o nel diverso periodo concordato e indicato nel piano di lavoro.

L'approvazione del Piano della Qualità Generale e degli eventuali Piani della Qualità del Progetto sarà effettuata con nota formale.

Per le attività a carattere progettuale, nel caso in cui, all'interno di una fase, siano previsti più documenti, questi potranno essere approvati singolarmente, fermo restando che tutti i documenti previsti dovranno essere approvati affinché sia possibile dichiarare conclusa la fase.

Il Fornitore si impegna a modificare e riconsegnare la nuova versione della documentazione, fino all'approvazione dell'Amministrazione, senza alcun onere aggiuntivo per quest'ultima.

#### 8.8.1.7 AGGIORNAMENTO DELLA DOCUMENTAZIONE

A prescindere dalla tipologia di intervento, dovrà 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 avverrà di norma modificando il documento originario ma potrà avvenire anche per addendum, secondo quanto di volta in volta concordato.

Fanno eccezione i Piani della qualità che dovranno essere aggiornati a livello di intero documento, dando, inoltre, evidenza di come individuare le modifiche apportate.

### 8.8.2 Monitoraggio

Ai fini del monitoraggio delle attività contrattuali, il Fornitore si impegna a fornire all'Amministrazione tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio, a partire dalla "data di inizio attività", nei formati previsti dei file e su supporti magnetici e ottici.

Inoltre, il Fornitore e/o i subfornitori potranno essere fatti oggetto di verifiche ispettive, svolte nel rispetto di quanto prescritto dalla serie di norme EN ISO 19011.

Come già precisato, l'Amministrazione per le attività di cui sopra potrà avvalersi di terzi da esso incaricati ed individuati.



## 8.9 FINE DELLA FORNITURA (PHASE-OUT E TRANSIZIONE OPERATIVA)

Negli ultimi 3 mesi di erogazione dei servizi, o in caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, il Fornitore dovrà svolgere le attività finalizzate al trasferimento del know-how verso il personale dell'Amministrazione o a terzi da questo designati.

Nel mese successivo alla fine della erogazione dei servizi, o in caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, il Fornitore dovrà svolgere le attività finalizzate alla Transizione operativa (cfr Figura 1).

In particolare:

- a partire dal 58° mese dalla “data di inizio attività” e per la durata massima di 3 mesi il Fornitore, che eroga i servizi oggetto di fornitura, dovrà anche eseguire l'attività di affiancamento di fine fornitura (Phase-out);
- a partire dal 61° mese dalla data di Inizio Attività e per la durata di 1 mese il Fornitore, che non ha più la responsabilità di erogazione dei servizi oggetto di fornitura, dovrà eseguire una attività di supporto al personale dell'Amministrazione o a terzi da questo designati finalizzato alla verifica della corretta erogazione dell'esercizio (Transizione operativa).

Per le attività di “Phase-out” e di Transizione operativa al Fornitore non è riconosciuto alcun corrispettivo aggiuntivo a quelli spettanti per i servizi di fornitura erogati durante la fase di “gestione della fornitura”.

Entro 20 giorni lavorativi dalla richiesta dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà redigere il Piano di Affiancamento di fine fornitura e di Transizione operativa che è sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione.

Il personale dell'Amministrazione o di terzi da questa designati dovrà essere coinvolto nella definizione del suddetto piano per una sua piena condivisione. Il Fornitore dovrà predisporre le check-list di trasferimento del know-how, da sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione.

Il periodo di affiancamento sarà organizzato secondo modalità da concordare, e potrà prevedere sessioni riassuntive, sessioni di lavoro congiunto, presentazioni, tavole rotonde, ecc.

### **“Phase-out”**

Si descrivono di seguito i principali impegni del Fornitore relativi al periodo di “Phase-out”:

- il Fornitore continuerà a svolgere tutte, senza eccezione, le attività previste sui servizi, mantenendo invariati i livelli di servizio erogati;
- il Fornitore dovrà fornire al personale tecnico indicato dall'Amministrazione o a terzi da questa designati un adeguato addestramento all'utilizzo degli strumenti di supporto alla gestione della fornitura;
- gli adempimenti passeranno dal Fornitore al personale indicato dall'Amministrazione quando il trasferimento del know how e della documentazione operativa sarà completato;
- durante il periodo di “Phase-out” l'Amministrazione non richiederà al Fornitore l'introduzione di innovazioni tecnologiche, al fine di rendere più rapido e semplice il passaggio delle consegne;



- il Fornitore dovrà trasferire la documentazione indicante le modalità della gestione operativa dei sistemi, al personale tecnico indicato dall'Amministrazione o a terzi da questa designati e dovrà essere disponibile, per tutta la durata del rilascio, a partecipare a riunioni per il passaggio di consegne anche indette senza preavviso;
- Il Fornitore dovrà supportare la migrazione delle basi dati relative alle piattaforme/sistemi/soluzioni utilizzati durante la fornitura, ad esempio: inventario degli asset informatici, base dati delle segnalazioni ricevute dal Service Desk, storico relativo all'andamento dei livelli di servizio nell'arco della durata contrattuale, numerosità delle risorse umane impegnate nella gestione tecnico/operativa dei sistemi e relativi profili professionali, DB dei rapporti con i fornitori terzi, etc.

### **Transizione operativa**

Si descrivono di seguito i principali impegni del Fornitore relativi al periodo di **"Transizione operativa"**:

- il Fornitore dovrà svolgere attività di supporto al personale tecnico indicato dall'Amministrazione o a terzi da questo designati sulla attività di esercizio nell'ambito dei seguenti previsti contrattualmente
- l'impegno è quello di garantire, mediante la presenza di risorse presso l'Amministrazione, un supporto allo svolgimento delle attività di esercizio oggetto della presa in carico avvenuta durante il precedente periodo di "Phase-out", da parte personale tecnico indicato dall'Amministrazione o da terzi da questa designati.

Per l'erogazione della Transizione operativa, il Fornitore, dovrà garantire un effort presso la sede dell'Amministrazione di Piazza Monte di Pietà n. 33 pari almeno al 30% del numero di risorse previste nei team di presidio dedicati al servizio di assistenza agli utenti e gestione delle postazioni di lavoro e al servizio di gestione dei sistemi, delle reti e della sicurezza..

Le figure professionali impiegate nella "Transizione operativa" dovranno essere tra quelle che il Fornitore ha impiegato nella erogazione dei servizi e che hanno partecipato alle attività di "Phase-out".

Il mix di figure professionali che il Fornitore dovrà impiegare sarà sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione e dovrà adattarsi alle esigenze di supporto del momento.

L'orario di servizio durante la fase di "Transizione operativa" è il seguente:

| Attività              | Orario base     |               |
|-----------------------|-----------------|---------------|
| Transizione Operativa | Lunedì – Sabato | 08:00 – 19:00 |

**Tabella 16 - Orario delle attività previste durante il periodo di "Transizione operativa"**

## **9. DIREZIONE DEI LAVORI**

### **9.1.1 Qualità**

Nell'esecuzione delle attività contrattualmente previste il Fornitore si impegna a:

- rispettare i principi di assicurazione e di gestione della qualità previsti dalla 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 approvato, dagli eventuali Piani della Qualità Obiettivo dei singoli Interventi approvati e dal proprio sistema qualità.

Il **Piano della Qualità Generale** definisce le caratteristiche qualitative cui deve sottostare l'intera fornitura, descrivendo soprattutto i processi operativi e documentali relativi a ciascuno dei servizi oggetto della fornitura, con particolare riferimento alle procedure di interazione tra il Fornitore, l'Amministrazione ed eventuali fornitori terzi, mentre il **Piano della Qualità Obiettivo** definisce le specifiche relative alla singola attività o del singolo intervento o le eventuali deroghe al Piano della Qualità Generale.

Il Piano della Qualità Obiettivo non dovrà essere prodotto se non esistono specificità dell'Obiettivo o deroghe a quanto previsto nel Piano della Qualità Generale, mentre le attività di tipo continuativo saranno disciplinate nel Piano della Qualità Generale.

Il Piano della Qualità Generale e i Piani della Qualità Obiettivo dovranno essere aggiornati a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera o, comunque, su richiesta dell'Amministrazione ogni qualvolta se ne presenti l'esigenza.

Il Fornitore, durante tutto l'arco contrattuale, dovrà garantire i livelli di servizio descritti in Appendice 3 ovvero quelli offerti dal Fornitore. A tal fine, il Fornitore è tenuto ad effettuare una continua rilevazione dei livelli di servizio erogati e a produrre la relativa reportistica.

Nell'ambito di questa attività viene anche richiesta la predisposizione della reportistica che evidenzi i consumi delle risorse di sistema attribuibili ai vari servizi: sarà cura dell'Amministrazione definire le politiche e le modalità di attribuzione dei consumi delle risorse e concordarne la loro applicazione con i fornitori del servizio.

È richiesta la predisposizione di un documento, aggiornato trimestralmente e consolidato annualmente, relativo alla pianificazione dei sistemi informativi della Giustizia amministrativa nel suo complesso e alla consuntivazione dei risultati raggiunti con le relative indicazioni economiche.

È inoltre richiesto che vengano pianificati, con periodicità almeno mensile ed ogni qual volta se ne ravveda l'opportunità, degli incontri di revisione con i Referenti e i coordinatori, in cui:

- venga verificata la qualità del servizio erogato sulla base dei livelli di servizio definiti nell'ambito del presente Capitolato;
- venga verificato, sulla base di uno specifico report mensile, lo stato di avanzamento delle attività sulla base dei piani di lavoro concordati con i responsabili dell'Amministrazione;
- vengano valutate e pianificate eventuali attività ulteriori;
- vengano analizzate e risolte eventuali problematiche tecniche e gestionali sorte nell'ambito dell'erogazione del servizio (verifica degli scostamenti e delle relative cause);
- vengano analizzate e indirizzate eventuali problematiche di tipo contrattuale.

Ciascun livello di servizio dovrà essere misurato in funzione degli indicatori e delle metriche previsti nell'Appendice 3, ed il loro mancato rispetto comporterà l'applicazione delle penali previste.



Nel caso in cui il Fornitore certificato rispetto alla norma EN ISO 9001 non risolva i rilievi notificati dall'Amministrazione sul Piano della Qualità, l'Amministrazione si riserva di effettuare un'apposita segnalazione all'Ente di Accreditamento.

### 9.1.2 Risorse impegnate nell'erogazione dei servizi

Il Fornitore si impegna a definire e mantenere per l'intera durata contrattuale risorse professionali altamente qualificate e rispondenti ai requisiti minimi indicati nel presente Capitolato e nelle Appendici.

In particolare, il Fornitore, oltre a quanto disposto contrattualmente sugli obblighi relativi al personale impiegato nella fornitura, si impegna a:

- pianificare la presenza del proprio personale nel gruppo di lavoro in modo da rispettare il dimensionamento minimo richiesto nonché quello proposto in Offerta tecnica ed i livelli di servizio contrattuali;
- pianificare l'aggiornamento professionale delle proprie risorse anche secondo le necessità operative dell'Amministrazione e l'evoluzione del suo fabbisogno tecnologico.

Inoltre il Fornitore dovrà garantire all'Amministrazione la "continuità operativa", pianificando periodi di ferie e di training on the job allo scopo di garantire sempre e comunque il dimensionamento richiesto di risorse e le loro conoscenze e professionalità che le mettano in grado di adempiere agli obiettivi pianificati nel rispetto dei livelli di servizio contrattuali.

Il Fornitore garantisce che tutte le risorse tecniche che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, sia in fase di "Phase-in", 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 di 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 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 all'Amministrazione per la valutazione i CV del personale da impiegare nella fornitura, in base al template di curriculum contenuto nella succitata Appendice.

Per l'accettazione del personale proposto, l'Amministrazione 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, qualunque sia il ruolo ed il servizio, l'Amministrazione potrà procedere alla richiesta di sostituzione, che avviene seguendo le modalità ed i tempi previsti dal contratto, pena l'applicazione delle penali contrattualmente previste.

La richiesta di sostituzione potrà avvenire:

- a seguito di grave inadempimento della risorsa impiegata nell'erogazione dei servizi;



- a seguito di 3 inadempimenti non gravi della risorsa nell'esecuzione dei compiti affidati alla stessa.

La richiesta di sostituzione e i suddetti inadempimenti saranno comunicati formalmente dall'Amministrazione al Fornitore.

### 9.1.3 Rilievi

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte dell'Amministrazione conseguenti il non rispetto di quanto stabilito e delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale (contratto, capitolato e sue appendici, Offerta tecnica, Piano della Qualità Generale, Piano della Qualità Obiettivo e Piano di Lavoro di obiettivo, ecc.).

Essi consistono in comunicazioni *formali*<sup>2</sup> al Responsabile del Contratto del Fornitore, che non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterate e accumulate, come specificato nell'Appendice 3, possono dar adito a penali, secondo quanto previsto nel contratto.

Si precisa che l'Amministrazione emetterà un rilievo sulla fornitura ogni qualvolta si rilevi il mancato rispetto a quanto stabilito e/o alle indicazioni riportate nel capitolato e nelle sue appendici e nell'Offerta tecnica. Tali rilievi vengono formalizzati attraverso una cosiddetta **"nota di rilievo"**.

Si precisa che mediante una "nota di rilievo" possono essere notificati al Fornitore uno o più rilievi.

Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre all'Amministrazione, entro 5 giorni lavorativi dalla trasmissione della "nota di rilievo", un documento che giustifichi, con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni, la richiesta di annullamento del rilievo stesso.

### 9.1.4 Verifica di conformità e Collaudo

Per tutta la durata del contratto l'Amministrazione effettuerà le attività di Collaudo e la verifica di conformità delle prestazioni volte ad accertare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale.

La responsabilità dell'esecuzione delle attività di collaudo e la verifica di conformità è dell'Amministrazione, che esegue le suddette attività con il supporto del Fornitore, senza alcun onere ulteriore aggiuntivo per l'Amministrazione.

Le verifiche di conformità verranno avviate entro massimo 30 giorni dal:

- termine del periodo di riferimento degli Indicatori di qualità, di cui all'Appendice 3, relativamente alla verifica dei livelli di servizio;

---

<sup>2</sup> Per comunicazione formale deve intendersi comunicazione trasmessa attraverso gli strumenti di Mail e/o PEC, non necessariamente sottoscritte.



- termine del trimestre di riferimento per la fatturazione relativamente al servizio di assistenza agli utenti e gestione delle postazioni di lavoro e al servizio di gestione dei sistemi, delle reti e della sicurezza;
- termine del trimestre di riferimento per la fatturazione relativamente al servizio di manutenzione hardware delle postazioni di lavoro fuori garanzia;
- l'accettazione/approvazione di ciascun singolo obiettivo/intervento per i servizi erogati in modalità progettuale.

Le attività di Collaudo verranno, invece, svolte solamente al termine di ciascun singolo obiettivo/intervento per i servizi erogati in modalità progettuale.

L'Amministrazione si riserva la possibilità di effettuare controlli a campione con modalità comunque idonee a garantire la verifica dell'esecuzione contrattuale.

La durata massima delle attività di Collaudo e della verifica di conformità è stabilita in 60 giorni, dipendente dalle caratteristiche, dimensioni e criticità dell'attività, salvo altro termine stabilito dall'Amministrazione.

All'esito positivo della Verifica di conformità sarà stilato un verbale di accettazione che sarà redatto dal Fornitore e sottoscritto dall'Amministrazione.

La presenza di anomalie che, a giudizio dell'Amministrazione, per gravità o numerosità, non consentano lo svolgimento o la prosecuzione delle attività di Collaudo e di verifica della conformità, provocherà la sospensione delle stesse. I nuovi termini di inizio e fine delle attività di Collaudo e di verifica della conformità decorreranno dalla consegna della versione corretta dei prodotti.

La rimozione delle eventuali anomalie riscontrate durante le attività di Collaudo e di verifica di conformità è assoggettata agli Indicatori di qualità previsti all'Appendice 3 del presente Capitolato.

#### 9.1.5 Questionari sulla qualità dei servizi

Nel corso della durata del contratto, nell'ambito delle attività di monitoraggio della fornitura, l'Amministrazione si riserva di predisporre dei questionari da trasmettere all'utenza dell'Amministrazione per verificare la qualità percepita dei servizi erogati.

Su indicazione dell'Amministrazione, il Fornitore potrà essere coinvolto, nelle modalità previste tramite il supporto specialistico, nella fase di definizione e preparazione dei questionari.

L'esito dei questionari verrà considerato come un elemento di valutazione qualitativa della fornitura non soggetta ad azione contrattuale, ma sarà considerato utile a proporre ed implementare, in modo concordato con l'Amministrazione, le azioni più opportune che possano indirizzare ambiti di miglioramento dei servizi.



## 10. INDICATORI DI QUALITA'

Il profilo di qualità richiesto dalla fornitura ed i relativi indicatori di qualità sono descritti nell'Appendice 3. Tale documento definisce l'insieme di requisiti di qualità della fornitura e delle relative modalità di verifica e controllo.

Nel caso in cui il Fornitore produca, in sede di Offerta tecnica, valori di soglia degli indicatori di qualità migliorativi rispetto a quelli indicati nell'Appendice 3, tali valori di soglia saranno assunti come base di riferimento per il Piano della Qualità Generale e/o di obiettivo.

Si precisa che il mancato rispetto dei valori di soglia degli indicatori di qualità indicati nell'Appendice 3 eventualmente migliorati dal Fornitore in sede di Offerta tecnica, comporterà l'emissione di una penale.

Le modalità di calcolo e gli algoritmi applicati per i singoli indicatori di qualità, fermo restando i requisiti di misura espressi per ciascuno di essi, dovranno essere indicati nel Piano di Qualità Generale proposto dal Fornitore ed approvato dall'Amministrazione.

Il Fornitore è tenuto a rendicontare i risultati della misurazione di tutti gli indicatori di qualità per tutta la durata contrattuale, attraverso report (annuali, semestrali, mensili e al termine dell'obiettivo), da comunicare all'Amministrazione..

Ai fini di eventuali controlli da parte dell'Amministrazione, il Fornitore è altresì tenuto a rendere disponibili tutti i dati nativi ed originali, dall'elaborazione dei quali sono calcolati periodicamente gli indicatori di qualità.

### 10.1.1 Revisione degli indicatori di qualità

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta dell'Amministrazione; il riesame potrà 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 ovvero di elementi oggettivi riscontrati da parte dell'Amministrazione sull'andamento delle performance.

L'Amministrazione ed il Fornitore, in caso di necessità, concorderanno eventuali modifiche ai metodi di calcolo successivamente riportati.

Il Fornitore si impegna a erogare i servizi tenendo conto delle modifiche richieste e a recepirle nel Piano della Qualità Generale e/o Obiettivo.

### 10.1.2 Strumenti per la misurazione e la documentazione degli indicatori di qualità

Per la verifica del rispetto degli indicatori di qualità contrattuali il Fornitore si impegna a predisporre ed installare, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione, idonei strumenti di misura hardware e/o software e, ove non possibile, ad effettuare rilevazioni manuali dei parametri da misurare.





Tutti i dati rilevati e tutti quelli oggetto dei report periodici saranno archiviati a cura del Fornitore che ne dovrà garantire l'accessibilità all'Amministrazione attraverso adeguati strumenti. Inoltre, il Fornitore si impegna a fornire la base dati di dettaglio, contenente tutti i dati rilevati, utilizzata per la valorizzazione dei requisiti di qualità.