



**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 DI SVILUPPO, MANUTENZIONE E GESTIONE DEL  
SISTEMA INFORMATIVO DELLA CONSOB**

**ID 2115**



## Sommario

<b>1. PREMESSA .....</b>	<b>5</b>
<b>2. CONTESTO DELLA FORNITURA .....</b>	<b>7</b>
<b>3. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA.....</b>	<b>8</b>
3.1 OGGETTO .....	8
3.2 DURATA .....	9
3.3 CONTESTO TECNOLOGICO E APPLICATIVO .....	10
<b>4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI .....</b>	<b>11</b>
4.1 PREMESSA .....	11
4.2 LOTTO 1 – SERVIZIO DI SVILUPPO SOFTWARE (SVI) .....	12
4.2.1 <i>Requisiti specifici per le applicazioni/prodotti realizzati</i> .....	16
4.2.2 <i>Dimensionamento del servizio di Sviluppo software</i> .....	17
4.2.3 <i>Composizione del gruppo di lavoro</i> .....	18
4.3 LOTTO 1 – SERVIZIO DI GESTIONE E MANUTENZIONE APPLICATIVA (GA) .....	19
4.3.1 <i>Manutenzione correttiva</i> .....	19
4.3.2 <i>Manutenzione adeguativa</i> .....	20
4.3.3 <i>Gestione applicativa e supporto utenti</i> .....	22
4.3.4 <i>Dimensionamento del servizio di Gestione e manutenzione applicativa</i> .....	25
4.3.5 <i>Composizione del gruppo di lavoro</i> .....	27
4.4 LOTTO 1 – SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO APPLICATIVO (SSA) .....	27
4.4.1 <i>Dimensionamento del servizio di Supporto Specialistico Applicativo</i> .....	28
4.4.2 <i>Composizione del gruppo di lavoro</i> .....	29
4.5 LOTTO 2 – CENTRO SERVIZI .....	29
4.6 LOTTO 2 – SERVIZIO DI CONDUZIONE SISTEMI (CS) .....	30
4.6.1 <i>Realizzazione, presa in carico e messa in esercizio delle architetture e infrastrutture</i> .....	31
4.6.2 <i>Presa in carico e messa in esercizio delle applicazioni</i> .....	33
4.6.3 <i>Conduzione e manutenzione dei sistemi fisici e virtuali, degli apparati di sicurezza, di connettività, dello storage, del Disaster Recovery e della telefonia</i> .....	34
4.6.4 <i>Monitoraggio tecnico/applicativo H24</i> .....	48
4.6.5 <i>Dimensionamento del servizio di Conduzione Sistemi</i> .....	49
4.6.6 <i>Composizione del gruppo di lavoro</i> .....	50
4.7 LOTTO 2 – SERVIZIO DI GESTIONE E CERTIFICAZIONE POSTAZIONI DI LAVORO (PDL) .....	51
4.7.1 <i>Gestione IMAC delle Postazioni di Lavoro, dei dispositivi e dei punti rete</i> .....	51
4.7.2 <i>Supporto utente, Help Desk PDLI, con presidio di intervento “on-site”</i> .....	54
4.7.3 <i>Certificazione delle PDLI</i> .....	56
4.7.4 <i>Dimensionamento del servizio di Gestione e Certificazione Postazioni di Lavoro (PDL)</i> .....	58
4.7.5 <i>Composizione del gruppo di lavoro</i> .....	58
4.8 LOTTO 2 – SERVIZIO DI CALL CENTER (CC) .....	59
4.8.1 <i>Composizione del gruppo di lavoro</i> .....	61



4.9	LOTTO2 – SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO CONDUZIONE SISTEMI (SSCS)	62
4.9.1	<i>Dimensionamento del servizio di Supporto Specialistico Conduzione Sistemi</i>	63
4.9.2	<i>Composizione del gruppo di lavoro</i>	64
<b>5.</b>	<b>SOLUZIONI A SUPPORTO DELLA EROGAZIONE DEI SERVIZI</b>	<b>65</b>
5.1	MONITORAGGIO TECNICO/APPLICATIVO	66
5.2	TROUBLE TICKETING	68
5.3	ASSET E CONFIGURATION MANAGEMENT	69
5.4	CHANGE MANAGEMENT	70
5.5	KNOWLEDGE MANAGEMENT	70
5.6	VERIFICA DA REMOTO DEI PC	70
5.7	SOFTWARE DISTRIBUTION	71
5.8	PERFORMANCE MANAGEMENT E CAPACITY PLANNING	71
5.9	RELEASE E DEPLOY MANAGEMENT	72
5.10	PORTALE DI GOVERNO E GESTIONE DELLA FORNITURA	72
5.11	TEST MANAGEMENT DELLE APPLICAZIONI	73
5.12	ANALISI DEL CODICE	74
<b>6.</b>	<b>REFERENTI</b>	<b>75</b>
<b>7.</b>	<b>MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA</b>	<b>78</b>
7.1	PREMESSA	78
7.2	LUOGO DI LAVORO	78
7.3	ORARIO DI SERVIZIO	80
7.4	DISTRIBUZIONE DEGLI FTE PER FASCIA ORARIA DI SERVIZIO	82
7.5	DIMENSIONAMENTO MINIMO DEGLI FTE CON TOLLERANZA	82
7.6	MODALITÀ E STRUMENTI DI COMUNICAZIONE	84
7.7	MODALITÀ DI ESECUZIONE E DI REMUNERAZIONE DELLA FORNITURA	85
7.8	MODALITÀ CONTINUATIVA A CANONE	85
7.9	MODALITÀ PROGETTUALE A CONSUMO	87
7.10	MODALITÀ PROGETTUALE A CORPO	88
7.10.1	<i>Valutazione delle dimensioni degli obiettivi</i>	89
7.10.2	<i>Obiettivi in Punti Funzione e in Giorni Persona</i>	89
7.10.3	<i>Cancellazione degli obiettivi</i>	90
7.11	INIZIO DELLA FORNITURA (PHASE-IN)	91
7.12	AVVIO DELLA FORNITURA	93
7.12.1	<i>Quantificazione del patrimonio software</i>	93
7.12.2	<i>Migrazione delle applicazioni in GIT</i>	93
7.12.3	<i>Presa in carico ambienti di Test-Plant</i>	93
7.12.4	<i>Attribuzione della classe di rischio</i>	93
7.13	GESTIONE DELLA FORNITURA	94
7.13.1	<i>Pianificazione</i>	94



7.13.2	Consuntivazione .....	96
7.13.3	Strumenti di documentazione .....	96
7.13.4	Modalità di consegna dei prodotti .....	97
7.13.5	Vincoli temporali sulle consegne .....	98
7.13.6	Gestione della configurazione .....	99
7.14	FINE DELLA FORNITURA (PHASE-OUT E TRANSIZIONE OPERATIVA) .....	99
7.15	GARANZIA.....	101
<b>8.</b>	<b>DIREZIONE DEI LAVORI .....</b>	<b>102</b>
8.1.1	Modalità di approvazione dei prodotti.....	102
8.1.2	Aggiornamento della documentazione .....	102
8.1.3	Monitoraggio.....	102
8.1.4	Qualità.....	102
8.1.5	Risorse impegnate nell'erogazione dei servizi .....	103
8.1.6	Rilievi .....	104
8.1.7	Verifica di conformità, Collaudo e Verifica Prestazionale.....	104
8.1.8	Codice di Test e Collaudo .....	106
8.1.9	Strumenti a supporto dell'attività di test .....	106
8.1.10	Questionari sulla qualità dei servizi.....	107
<b>9.</b>	<b>INDICATORI DI QUALITA' .....</b>	<b>108</b>
9.1.1	Revisione degli indicatori di qualità.....	108
9.1.2	Strumenti per la misurazione e la documentazione degli indicatori di qualità .....	108



## 1. PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina, per gli aspetti tecnici, la fornitura di servizi di Information Technology relativi allo sviluppo, manutenzione, gestione del sistema informativo della Commissione Nazionale per le Società e la Borsa (di seguito anche “CONSOB” o “Istituto”).

La Commissione Nazionale per le Società e la Borsa nell’ambito delle sue politiche gestionali ha ritenuto opportuno rafforzare lo sviluppo e la gestione dei propri sistemi informativi, facendo ricorso a fornitori esterni nell’ambito del “Contratto per l’affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione del sistema informativo della CONSOB”.

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

Considerati i compiti e i ruoli della CONSOB, la quale tratta e gestisce dati e informazioni di particolare sensibilità, riservatezza e rilevanza, l’appalto si rivolge a qualificati Prestatori (Fornitori) di servizi ICT che possano assicurare, grazie alle loro specifiche competenze il supporto alle tecnologie più innovative, la massima efficienza ed efficacia di gestione, nonché garantire adeguati livelli di protezione di integrità, riservatezza e disponibilità del patrimonio informatico. CONSOB con la propria struttura tecnica e di governance ICT assicurerà la definizione degli obiettivi e delle strategie, e seguirà tutti gli aspetti di tipo tecnico, di indirizzo, di pianificazione e controllo dei servizi, perseguendo la ricerca e lo sviluppo innovativo dei propri sistemi.

La scelta di diversificare le forniture dei servizi in ambiti differenti di tipo applicativo e di tipo infrastrutturale, persegue l’obiettivo di ricerca di primari Fornitori qualificati nello specifico ambito onde garantire elevata competenza, capacità e reattività nell’erogazione delle prestazioni contrattuali delineate nel presente Capitolato. L’obiettivo perseguito da CONSOB di ottenere eccellenza nella qualità dei servizi informatici fruiti richiede ai Fornitori la capacità di operare in logica di piena integrazione tra le diverse componenti di servizio, conseguibile attraverso un modello di esecuzione dei servizi altamente integrato, modulare e flessibile.

Il modello di erogazione dovrà contribuire a favorire un continuo scambio informativo tra i gruppi di lavoro e, soprattutto, il conseguimento di livelli di efficacia del servizio diversamente non ottenibili.

Le prescrizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico rappresentano requisiti minimi della fornitura.

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

- Appendice 1 – Contesto tecnologico ed applicativo;
- Appendice 2 – Descrizione dei profili professionali;
- Appendice 3 - Indicatori di qualità della fornitura;
- Appendice 4 - Cicli e Prodotti.



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

Definizione	Descrizione
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.
CC	Servizio di Call Center - Lotto 2
Container	forma di server virtualizzato a livello del sistema operativo
CONSOB (o Istituto)	Commissione Nazionale per le Società e la Borsa
CS	Servizio di Conduzione Sistemi – Lotto 2
Data inizio attività	Data dalla quale inizia l'erogazione dei servizi oggetto di fornitura, a completamento delle attività di Phase-in.
ECaaS	Enterprise Container as a Services
Fornitore	Azienda singola o in forma di Raggruppamento Temporaneo di Imprese (RTI) aggiudicatario del Lotto della gara e sottoscrittore del contratto con CONSOB.
FTE	Full Time Equivalent – ovvero lo sforzo fisicamente erogato o pianificato per svolgere una attività. Un FTE equivale ad una persona che lavora a tempo pieno (8 ore al giorno) per un anno lavorativo, che è quantificato in 220 giorni di lavoro.
GA	Servizio di Gestione e Manutenzione applicativa – Lotto 1
GG/P o gg/p	Giorni Persona
IFPUG	International Function Point Users Group
IMAC	Install, Move, Add, Change
Indice di produttività	Indice di corrispondenza tra le metriche di Giorni Persona e di Punto Funzione: l'Indice è pari a 1,72.
ITIL	Information Technology Infrastructure Library (nella versione 3 o superiore)
ISO	International Organization for Standardization
JSR	Java Service Requests
MAC, MAD e MEV	Manutenzione Correttiva, Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Evolutiva
MAIL	Posta elettronica ordinaria o e-mail
PC	Personal Computer
PDL	Servizio di Gestione e certificazione postazioni di Lavoro – Lotto 2
PDLI	Postazione di Lavoro Informatizzata: si intende la postazione di lavoro utente completa dell'insieme di periferiche connesse (stampante, scanner,...)
PEC	Posta Elettronica Certificata



PF oppure FP	Punti Funzione secondo lo standard IFPUG
PMO	Program Office Management
SPOC	Single Point Of Contact
Richiesta di supporto	Service Request o Ticket
SSA	Servizio di Supporto specialistico (applicativo e PMO) - Lotto 1
SSCS	Servizio di Supporto specialistico (sistemistico e PMO) – Lotto 2
SVI	Servizio di Sviluppo software - Lotto 1
TEST-PLANT	Ambiente elaborativo (comprensivo di risorse hardware, software di base, middleware e software applicativo) speculare all'esercizio, utilizzato per le fasi di Collaudo e Verifica Prestazionale delle applicazioni (incluse le varianti/evoluzioni) nonché delle architetture e delle infrastrutture. Obiettivo di tale fase è la verifica delle applicazioni/architetture/infrastrutture in termini prestazionali e di compatibilità con le altre applicazioni e architetture/infrastrutture esistenti costituenti il sistema informatico dell'Istituto.

**Tabella 1 – Definizioni e abbreviazioni**

## 2. CONTESTO DELLA FORNITURA

La CONSOB istituita con la legge 7 giugno 1974, n. 216 è un'autorità amministrativa indipendente, dotata di personalità giuridica e piena autonomia con la legge 281 del 4 giugno 1985, la cui attività è rivolta alla tutela degli investitori all'efficienza, alla trasparenza e allo sviluppo del mercato mobiliare italiano.

A tal fine :

- vigila sulle società di gestione dei mercati regolamentati, sulla trasparenza e l'ordinato svolgimento delle negoziazioni, sulla trasparenza e la correttezza dei comportamenti dei soggetti che operano sui mercati finanziari;
- regola la prestazione dei servizi e delle attività di investimento da parte degli intermediari, gli obblighi informativi delle società quotate nei mercati regolamentati e le operazioni di appello al pubblico risparmio;
- autorizza i prospetti relativi alle offerte pubbliche di vendita e i documenti d'offerta concernenti offerte pubbliche di acquisto, l'esercizio dei mercati regolamentati nonché le iscrizioni agli Albi delle imprese di investimento;
- controlla dati e notizie fornite al mercato dagli emittenti quotati e dai soggetti che fanno appello al pubblico risparmio con l'obiettivo di assicurare un'adeguata e trasparente informativa;
- sanziona le condotte illecite;
- comunica con gli operatori e il pubblico degli investitori per un più efficace svolgimento dei suoi compiti e per lo sviluppo della cultura finanziaria dei risparmiatori;



- collabora con le altre autorità nazionali e con gli organismi internazionali preposti all'organizzazione e al funzionamento dei mercati finanziari.

L'Istituto svolge i compiti che le sono affidati dalla legge, sia emanando regolamenti, sia svolgendo attività amministrativa (autorizzazioni, ispezioni, altri controlli e sanzioni), senza nessun controllo di merito o potere di direzione da parte del Governo.

L'Istituto opera nelle seguenti sedi :

Sedi
Via G.B. Martini 3 – Roma
Via Broletto 7 – Milano
Via Rovello 6 – Milano

Tabella 2 - Elenco sedi dell'Istituto

L'Istituto si riserva la facoltà di apertura di una nuova sede in Roma e una nuova in Milano.

### 3. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

#### 3.1 OGGETTO

L'appalto di cui al presente Capitolato prevede l'acquisizione di servizi di Information Technology per la gestione, la manutenzione e l'evoluzione del sistema informativo della CONSOB.

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'Istituto ai propri utenti, sia interni che esterni.

La fornitura è suddivisa in 2 (due) lotti funzionali. La lettura completa del documento e delle sue appendici consente di poter acquisire appieno la conoscenza delle interdipendenze, dei vincoli e dei punti di integrazione tra le forniture dei due Lotti.

I servizi oggetto di fornitura sono elencati nelle tabelle seguenti:

LOTTO 1
Sviluppo software - SVI
Gestione e manutenzione applicativa - GA
Supporto specialistico applicativo - SSA

Tabella 3 - Servizi del Lotto 1

LOTTO 2
Conduzione sistemi – CS
Gestione e Certificazione delle Postazioni di Lavoro – PDL
Call Center (per attività di Help Desk) - CC





## Supporto specialistico conduzione sistemi – SSCS

### Tabella 4- Servizi del Lotto 2

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

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'Istituto. 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'Istituto.

La fornitura dovrà essere principalmente erogata presso le sedi dell'Istituto di Roma e Milano; fanno eccezione il servizio di Call Center e di Conduzione sistemi, limitatamente al monitoraggio tecnico applicativo, che saranno erogati presso il Centro servizi del Fornitore del lotto 2. È inoltre possibile che nel corso della durata del contratto alcuni servizi potranno essere erogati in ulteriori altre sedi dell'Istituto.

Non è oggetto del presente appalto la fornitura di beni.

### 3.2 DURATA

Per il Lotto 1 il contratto avrà una durata di 76 (settantasei) mesi, di cui:

1. 4 (quattro) mesi per la fase di allestimento (Phase-in), che decorrono dalla stipula del contratto;
1. 60 (sessanta) mesi per la fase di "erogazione dei servizi", di cui gli ultimi 4 mesi per la fase di Phase-out, a decorrere dalla "data di inizio attività" e come riportato nel successivo paragrafo 7.14 ;
2. 1 (uno) mese per la fase di "Transizione operativa", a seguire dalla fine della fase di "erogazione dei servizi".
3. 12 (dodici) mesi per la "manutenzione in garanzia" sul software rilasciato e/o modificato nel corso dei 12 (dodici) mesi precedenti, a partire dalla fine della fase di "erogazione dei servizi".

Si specifica che le fasi di "transizione operativa" e di "manutenzione in garanzia" decorrono parallelamente a partire dal medesimo mese.

Per il Lotto 2 il contratto avrà una durata di 65 (sessantacinque) mesi, di cui:

2. 4 (quattro) mesi per la fase di "phase-in", che decorrono dalla stipula del contratto;
3. 60 (sessanta) mesi per la fase di "erogazione dei servizi", di cui gli ultimi 4 mesi per la fase di Phase-out, a decorrere dalla "data di inizio attività" e come riportato nel successivo paragrafo 7.14;
4. 1 (uno) 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 di ciascun Lotto, per un periodo massimo di 4 (quattro) mesi antecedenti la "data di inizio attività", il Fornitore dovrà garantire, senza oneri aggiuntivi per l'Istituto, 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.

Per ciascun Lotto, la “data di inizio attività” sarà stabilita dall’Istituto, 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” di ciascun Lotto, per un periodo massimo di 1 (uno) mese, il Fornitore dovrà garantire, senza oneri aggiuntivi per l’Istituto, la fase di “transizione operativa” funzionale a supportare la corretta esecuzione in esercizio da parte di CONSOB o di fornitori terzi dall’Istituto designati come meglio specificato nel successivo paragrafo 7.14 .

### **3.3 CONTESTO TECNOLOGICO E APPLICATIVO**

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

In risposta agli scenari tecnologici evolutivi, l’Istituto ha intrapreso la scelta di evolvere le proprie architetture verso tecnologie di virtualizzazione basate su risorse di tipo IaaS e PaaS (si citano a mero titolo di esempio rispettivamente le tecnologie Openstack e Openshift) e avviando l’adozione progressiva di tecnologie di tipo “container”, al fine di perseguire obiettivi quali:

- il deployment semplificato e automatizzato delle applicazioni;
- l’isolamento delle risorse elaborative (memoria, processi, dispositivi e rete virtualizzati a livello di sistema operativo) e delle applicazioni (isolate l’una dall’altra);
- l’aumento della produttività avendo sempre a disposizione un ambiente di deploy e test adatto a ciascuna applicazione;
- la portabilità delle risorse, riducendo le problematiche legate allo spostamento delle applicazioni attraverso gli ambienti di sviluppo, test e produzione;
- la flessibilità nella gestione delle versioni del codice dell’applicazione e delle sue dipendenze.

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.



## 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 di ciascun Lotto, 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'Istituto.

I prodotti in uso presso l'Istituto 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 già specificate al paragrafo 3.2, 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'Istituto. Le stesse soluzioni saranno rese disponibili all'Istituto per l'intera durata contrattuale, permettendo al personale dell'Istituto, 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'Istituto in termini di processi e modalità operative. L'adozione di tale template è soggetto all'approvazione dell'Istituto.

A seguito della suddetta approvazione, i processi e le modalità operative verranno condivisi e formalizzati dai Fornitori dei Lotti con l'Istituto 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'Istituto 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'Istituto, 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'Istituto, i Fornitori dei due Lotti sono chiamati ad operare ed interoperare 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 di ciascun Lotto 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'Istituto. Tale reportistica dovrà essere accessibile al personale tecnico dell'Istituto con modalità interattiva, preferibilmente via web;
- della produzione e pubblicazione della reportistica periodica contrattuale. Tale reportistica dovrà essere accessibile al personale dell'Istituto con modalità interattiva, preferibilmente via web.

CONSOB, anche attraverso il ricorso a fornitori terzi, esercita il governo della sicurezza ICT, specificatamente per le fasi di predisposizione ed emanazione di policy, previsione del rischio rilevazione e analisi di comportamenti, grandezze ed eventi potenzialmente dannosi; l'Istituto provvederà inoltre a condurre, anche tramite supporto di fornitori terzi, sessioni di "vulnerability assessment" e "penetration test", definendo sulla base dei relativi esiti i "remediation plan" (la cui attuazione resterà in carico ai Fornitori dei due lotti nel rispetto della pianificazioni e delle priorità definite dalla CONSOB). I Fornitori dei due lotti, in sede di esecuzione dei servizi oggetto della fornitura dovranno garantire sia per le attività progettuali che quelle continuative, la piena conformità alle politiche di sicurezza adottate dall'Istituto, oltre a quanto già previsto dalla normativa di riferimento attuale e futura. Ove richiesto, i fornitori dovranno proporre integrazioni ed evoluzioni di dette politiche come proprio contributo.

## **4.2 LOTTO 1 – SERVIZIO DI SVILUPPO SOFTWARE (SVI)**

Il servizio di Sviluppo software (SVI) comprende tutti gli interventi pianificabili finalizzati a realizzare nuove applicazioni non presenti nell'attuale portafoglio applicativo dell'Istituto.

Nell'ambito del servizio SVI rientra anche l'attività di Manutenzione evolutiva (MEV) che comprende tutti gli interventi pianificabili, finalizzati a migliorare le applicazioni attraverso evoluzioni architetturali, lo sviluppo di nuove funzionalità, la modifica di funzionalità esistenti, l'integrazione con altre funzionalità/servizi.



Il servizio SVI rilascia prodotti/obiettivi che aggiornano la consistenza del parco applicativo misurata in Punti Funzione (PF) chiamata anche baseline del sistema, che di norma si incrementa, salvo casi di cancellazione in contemporanea di applicazioni/funzioni obsolete e eventualmente sostituite da quelle nuove sviluppate. Il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline applicando la regola di conteggio IFPUG 4.3. o successiva.

Il conteggio dei FP per la costituzione della baseline verrà eseguita dal Fornitore nella fase di subentro (Phase-in) come indicato nel successivo paragrafo 7.12.

Il servizio SVI ha la responsabilità di assicurare il buon esito del rilascio del software realizzato; la verifica dell'esito deve avvenire mediante il passaggio in ambiente di Test-Plant, nel quale si svolge la fase di Collaudo e Verifica Prestazionale. Il Fornitore deve quindi eseguire, con il supporto dei team dei servizi di gestione del Lotto 1 e del Lotto 2, il trasferimento del software in ambiente di Test-Plant, supportando l'Istituto nella fase di Collaudo e svolgendo i test prestazionali e di compatibilità con l'ambiente di esercizio (Verifica Prestazionale), e la successiva presa in carico e passaggio in esercizio.

In particolare, in ambiente di Test-Plant, con il supporto del servizio di GA del Lotto 1, dovrà essere garantita:

- integrità, stabilità ed aderenza ad eventuali standard di riferimento di mercato o indicati dall'Istituto;
- compatibilità con le architetture di riferimento dei sistemi applicativi facendo riferimento a quanto indicato in Appendice 1, fermo restando la possibilità dell'Istituto di evolvere le suddette architetture;
- compatibilità di esecuzione contemporanea delle applicazioni ubicate sulla medesima infrastruttura/architettura.

In dettaglio, la Verifica Prestazionale ricomprende almeno le seguenti attività:

- **analisi di qualità statica del codice sorgente**, senza compilazione o esecuzione del codice stesso, finalizzata all'ottimizzazione applicativa e comprendente la "Code Review", che identifica le possibili migliorie di tutte le componenti software applicative;
- **analisi dell'accessibilità delle applicazioni web**, finalizzata a verificare il rispetto della normativa vigente in materia di accessibilità degli strumenti informatici, con particolare riferimento al Vademecum per la misurazione della qualità dei siti web delle PA e alla Legge 4/2004 ("Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici"), con particolare riferimenti allo standard WAI (Web Accessibility Initiative) del W3C;
- **analisi delle prestazioni interne**, finalizzata a garantire i requisiti di performance richiesti dall'Istituto e/o in riferimento agli standard di riferimento in termini di usabilità e performance, comprendente la "Code Optimization" delle applicazioni, utile a fornire elementi per il miglioramento dei tempi di risposta delle stesse prima del passaggio in ambiente di esercizio;
- **analisi della sicurezza applicativa**, finalizzata, a titolo non esaustivo, a:
  - verificare e risolvere vulnerabilità dalle quali possa derivare una possibile violazione del sistema



- identificare e risolvere il maggior numero possibile di vulnerabilità del software realizzato.

Il risultato delle analisi effettuate deve essere reso disponibile attraverso opportuna reportistica, con informazioni qualitative e dimensionali sui test effettuati, in forma sia aggregata sia di dettaglio, con indicazione delle criticità emerse e delle possibili migliorie da apportare.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo, nell'ambito del servizio SVI il Fornitore dovrà inoltre assicurare le attività di seguito descritte:

- la predisposizione e gestione degli ambienti di sviluppo e test; si specifica che la disponibilità degli ambienti di sviluppo e test (intesi quali insieme delle componenti hardware e software) sono in carico al Fornitore qualora il servizio venga erogato presso la sede del Fornitore; in tal caso il Fornitore dovrà dotarsi di tutti gli strumenti di simulazione utili a garantire l'interoperabilità con l'ambiente informativo dell'Istituto;
- progettazione e documentazione, con il supporto del servizio GA e CS, dei requisiti di esercibilità tecnica che successivamente andranno recepiti nei rispettivi manuali di gestione esercizio da parte dei servizi di CS e di GA per le parti di propria competenza;
- supporto alla configurazione e personalizzazione dell'ambiente di Test-Plant congiuntamente al servizio GA; si specifica che l'ambiente di Test-Plant è reso disponibile dall'Istituto e posto in gestione al fornitore del Lotto 1. Il Fornitore del Lotto 2 si occuperà degli aspetti relativi alle infrastrutture tecniche a supporto del Test-Plant stesso;
- predisposizione/aggiornamento della documentazione tecnica prevista nell'Appendice 4;
- trasferimento delle conoscenze sulle funzionalità realizzate agli altri team del Lotto 1 e Lotto 2 interessati;
- assistenza all'Istituto o a persone da questo designate nell'esecuzione del Collaudo;
- analisi, diagnosi delle problematiche emerse durante il collaudo ed immediata rimozione di anomalie del software, delle basi dati, delle interfacce utenti e della documentazione sia funzionale sia tecnica, senza alcun onere aggiuntivo per l'Istituto.
- esecuzione dell'attività di test prestazionali, di compatibilità con l'ambiente tecnologico e di coesistenza con le altre applicazioni di esercizio (Verifica Prestazionale);
- supporto alle attività di passaggio del software in esercizio; ad esempio:
  - ausilio alle strutture di gestione del Lotto 2 nella predisposizione della infrastruttura tecnica dell'ambiente di esercizio;
  - configurazione delle componenti software (middleware e software applicativo) costituenti l'architettura applicativa dell'ambiente di esercizio;
  - analisi e diagnosi delle problematiche emerse durante l'avvio in esercizio ed immediata rimozione delle anomalie;
- supporto diretto durante la fase di avvio in esercizio (entro il primo trimestre successivo alla data di rilascio in esercizio della nuova versione o release):
  - ai servizi di CS e GA nelle attività di competenza, relativamente alle funzionalità nuove o modificate dell'obiettivo di sviluppo che è oggetto di rilascio;
  - al servizio di CC e PDL per il trasferimento della conoscenza di tipo funzionale e la prevenzione delle criticità, relativamente alle funzionalità nuove o modificate dall'obiettivo



di rilascio, in modo da fornire tutti gli elementi necessari alla verifica del suo corretto funzionamento per rispondere in modo risolutivo alle potenziali richieste degli utenti;

- alimentazione del sistema di gestione della conoscenza (knowledge base) tramite la produzione di FAQ sulle problematiche maggiormente ricorrenti per ambito applicativo, a beneficio di tutti i servizi dell'appalto, ed in particolare per il servizio di Call Center del Lotto 2.

Si precisa che per gli obiettivi di rilascio che prevedono cicli di sviluppo iterativi che fanno uso della tecnologia software di deployment automatico ovvero tecnologie ad esempio di tipo "Container" (in particolare nell'utilizzo del codice sviluppato secondo l'architettura a *microservizi*), per la messa in esercizio, in cui il processo di deploy del software risulta fortemente automatizzato, l'attività in ambiente di Test-Plant, su approvazione dell'Istituto, potrà essere minimale fermo restando il tracciamento della release del software.

Tutto il software nuovo o modificato prodotto durante l'esecuzione delle attività contrattuali, dovrà essere funzionante, privo di anomalie e rispondente ai requisiti, alle metodologie ed agli standard di sviluppo espressi dall'Istituto.

Qualora venissero riscontrati difetti sul software si precisa che, durante il periodo di erogazione dei servizi, il Fornitore dovrà garantire, tempestivamente e senza alcun onere aggiuntivo, la correzione dei difetti riguardanti:

- gli oggetti software (moduli e interfacce);
- le basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti;
- la documentazione.

Durante gli ultimi 12 mesi di durata contrattuale, il Fornitore dovrà garantire, senza alcun onere aggiuntivo per l'Istituto, la correzione dei difetti (Manutenzione correttiva in garanzia) sul software sviluppato e/o modificato nei precedenti 12 mesi di esecuzione del contratto, con gli stessi livelli di servizio previsti per la "Manutenzione correttiva" nell'ambito del servizio GA.

L'Istituto acquisisce la proprietà di tutti i prodotti software, della documentazione e delle basi dati, realizzati da e con il supporto del Fornitore.

Per la realizzazione dei progetti/obiettivi, l'Istituto prevede prevalentemente la costituzione di gruppi di progetto composti da proprio personale e da personale del Fornitore; la conduzione del progetto sarà affidata al personale dell'Istituto (modalità a "consumo"). Per i progetti affidati al Fornitore (modalità a "corpo") l'Istituto si riserva di indicare il ciclo di sviluppo tra quelli di tipo sequenziale (Waterfall, RAD) o di tipo iterativo (Agile) previsti nell'Appendice 4.

L'Istituto mette a disposizione del Fornitore il prodotto GIT di Configuration Management; il Fornitore dovrà utilizzarlo per la gestione della configurazione e controllo del versioning del software e per la gestione della relativa documentazione.

In sede di esecuzione della fornitura, in coerenza con quanto previsto dalle norme del Codice dell'Amministrazione Digitale (in particolare all'art. 68), è ammessa la possibilità per il Fornitore di proporre (o di recepire indicazioni dell'Istituto) in alternativa allo sviluppo di software "ad hoc",



soluzioni/prodotti sia in forma di riuso che di software libero. Nel caso che la proposta venga accettata dall'Istituto, il Fornitore ne garantisce l'evoluzione e la manutenzione, al pari del software sviluppato "ad hoc" secondo le modalità descritte nel successivo capitolo 7.

#### **4.2.1 Requisiti specifici per le applicazioni/prodotti realizzati**

Il software sviluppato dovrà essere realizzato assicurando e dichiarando la conformità alla normativa vigente, agli standard di sicurezza, di usabilità, di accessibilità.

Il software sviluppato dovrà essere realizzato assicurando anche la conformità alle policy e agli standard di sicurezza emanati dall'Istituto.

In particolare, il Nuovo Regolamento Europeo sulla Privacy (GDPR) richiede obbligatoriamente l'adozione del framework "Privacy by Design", ovvero metodi di sviluppo che richiedono una protezione ottimale dei dati e un alto standard di protezione, da impostare in maniera predefinita in tutti gli usi e le applicazioni. Pertanto dovranno essere considerati fra i requisiti di progetto anche quelli relativi alla normativa privacy.

Si evidenziano i seguenti requisiti specifici e imprescindibili che devono caratterizzare il servizio di SVI e gli standard di riferimento da tenere opportunamente in considerazione in funzione degli ambiti applicativi, conformemente alle indicazioni dell'Istituto:

- accessibilità da parte dei soggetti disabili: la legge n. 4 del 9 gennaio 2004 e s.m.i. "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici", prevede che le Pubbliche Amministrazioni non possono stipulare, a pena di nullità contratti per la realizzazione e la modifica di servizi applicativi Internet quando non è previsto che essi siano conformi ai requisiti di accessibilità stabiliti dal decreto del Ministro per l'innovazione e le tecnologie dell'8 luglio 2005;
- realizzazione di prodotti e servizi web accessibili rispettando almeno i seguenti principali standard:
  - raccomandazioni del World Wide Web Consortium (W3C): HTTP 1.1, HTML 4.0.1 strict o XHTML (eXtended Hypertext Markup Language) 1.0 strict o XHTML 1.1, e CSS 2.0 e xForms (eXtended Forms) o versioni superiori delle raccomandazioni suddette;
  - WAI (Web Accessibility Initiative) del W3C;
  - compatibilità con i seguenti browser: Internet Explorer 11.x o superiori, Mozilla Firefox 51.0.1 o superiori (obbligatori); Opera 50.0 o superiori (raccomandato); Chrome 60.0 o superiori;
  - standard per l'accesso sicuro a pagine web: TLS 1.2 o superiore;
  - Standard di integrazione applicativa: SOAP (JSR 224), REST (JSR 339), JSON (RFC 8259), CORBA, RPC.
- compatibilità con i seguenti principali standard di gestione dei contenuti o successive evoluzioni:
  - JSR 168 (specifica dei "portlet");
  - JSR 283 (API standard per accedere ai servizi di un sistema di Gestione Contenuti Web);
  - WSRP 2.0 (Web Services for Remote Portlet);
- compatibilità con almeno con i seguenti principali standard relativi ai formati di descrizione dei contenuti o successive evoluzioni:





- XML (Extensible Markup Language, vedi <http://www.w3.org/XML/>), RDF (Resource Description Framework, vedi <http://www.w3.org/RDF/>) e RSS (Really Simple Syndication);
- PRISM (Publishing Requirements for Industry Standard Metadata, vedi <http://www.prismstandard.org/>);
- Dublin Core Metadata Initiative (basato su ISO/IEC 11179, vedi <http://dublincore.org/>);
- XMP (Extensible Metadata Platform).
- compatibilità almeno con i seguenti principali standard internazionali:
  - ISO 9241-11, ISO 9126-4: effectiveness, efficiency, (safety), satisfaction;
  - ISO 20282-2: Usability of every day products
  - ISO 21500: Guida alla gestione dei progetti;
  - ISO 15489: Records management;
  - ISO 14721: Conservazione digitale;
  - IFPUG 4.3 o superior.
- compatibilità almeno con i seguenti principali standard di linguaggio:
  - ISO /IEC 9075 – SQL language;
  - JSR 337: JavaTM SE 8 Release Contents;
  - ISO/IEC 14882:2017 on the programming language C++;
  - ISO/IEC JTC1/SC22/WG14 (ISO C) on the programming language C.

#### 4.2.2 Dimensionamento del servizio di Sviluppo software

Il servizio di Sviluppo software è dimensionato, per l'intera durata contrattuale, secondo un massimale basato sulla metriche Punti Funzione e Giorni Persona; il massimale viene stimato dall'Istituto complessivamente in 13.500 (tredicimilacinquecento) Punti Funzione e 9.000 (novemila) gg/p ai soli fini della determinazione del corrispettivo di base d'asta del servizio specifico soggetto a ribasso. Per la corrispondenza tra i Punti Funzione e i Giorni Persona si dovrà utilizzare un "Indice di produttività" (espresso in punti funzione per giorno persona) fissato a **1,72**. Sulla base di tale indice l'Istituto si riserva di utilizzare l'intero massimale complessivo del servizio utilizzando la metrica Giorni Persona oppure Punti Funzione per i progetti/obiettivi di sviluppo. Tutti gli interventi (indipendentemente dalla metrica utilizzata) aggiornano la *baseline* di FP di sistema.

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.

Le modalità di utilizzo del massimale per il servizio SVI sono "a corpo" e "a consumo"; l'Istituto si riserva di stabilire per ciascun progetto/obiettivo la modalità di utilizzo.

Per tutti gli interventi richiesti il Fornitore dovrà effettuarne una stima; tale stima è soggetta ad approvazione da parte dell'Istituto.

Per gli interventi di manutenzione evolutiva, si precisa che il Fornitore, in fase di valutazione degli obiettivi in Punti Funzione, dovrà indicare i Punti Funzione suddividendoli nelle tre tipologie ADD, CHG e DEL. Ai fini della rendicontazione e remunerazione:



- i PF di tipo DEL (Delete) corrispondono al 10% della tariffa unitaria del PF di sviluppo;
- i PF di tipo CHG (Change) corrispondono al 50% della tariffa unitaria del PF di sviluppo;
- i PF di tipo ADD (Add) corrispondono al 100% della tariffa unitaria del PF di sviluppo.

La stima suddetta non vincola in alcun modo l'Istituto all'attivazione dell'obiettivo e gli obiettivi potranno essere attivati o meno in funzione delle esigenze espresse dall'Istituto.

In nessun caso il Fornitore potrà avanzare pretese di corrispettivi, aumenti, indennizzi o rimborsi di qualsivoglia genere, qualora l'Istituto abbia utilizzato nel corso di durata del contratto un numero di Punti Funzione oppure GG/P inferiori alle stime previste.

Il Fornitore, in sede di realizzazione di specifici obiettivi/progetti può proporre nelle fasi di definizione e di analisi in modo proattivo possibili migliorie degli stessi di tipo sia funzionale sia architetturale che devono essere comunque sottoposti all'approvazione dell'Istituto prima di essere realizzati..

In nessun caso, il Fornitore può avanzare pretese di corrispettivi per interventi di sviluppo e di manutenzione evolutiva realizzati in autonomia dallo stesso.

#### 4.2.3 Composizione del gruppo di lavoro

Per il servizio SVI in modalità "a corpo" il Fornitore dovrà impiegare un mix di figure professionali riportato nella tabella seguente in modo che, rapportandosi ad una singola giornata lavorativa, il mix proposto rappresenti il 100% del gruppo di lavoro.

Figura Professionale	% di utilizzo
Responsabile di progetto	5%
Analista funzionale	20%
Specialista di prodotto/tematica	5%
Specialista di evoluzione tecnologica	2,5%
Specialista di integrazione applicativa	2,5%
Analista programmatore	30%
Programmatore	30%
Amministratore di database	5%
<b>Totale</b>	<b>100%</b>

Tabella 5 - Team Mix servizio SVI

Qualora l'esecuzione di un obiettivo di sviluppo o di manutenzione evolutiva richiedesse un supporto sistemistico, sarà cura del Fornitore integrarlo nei team senza oneri aggiuntivi per l'Istituto.



### 4.3 LOTTO 1 – SERVIZIO DI GESTIONE E MANUTENZIONE APPLICATIVA (GA)

Il servizio di Gestione e manutenzione applicativa (GA) comprende tutte le attività pianificabili e non, finalizzate ad assicurare la corretta funzionalità e manutenzione ordinaria delle applicazioni in esercizio, il loro adeguamento, nonché il supporto informatico agli utenti.

Nel servizio di GA rientrano i seguenti ambiti:

- Manutenzione correttiva (MAC);
- Manutenzione adeguativa (MAD);
- Gestione Applicativa e Supporto utenti.

La conduzione operativa dell'ambiente di Test-Plant è in carico al servizio GA. Il fornitore del Lotto 2 si occuperà degli aspetti relativi alle infrastrutture tecniche a supporto del Test-Plant stesso. Il fornitore del Lotto 1 (GA) elabora e propone all'Istituto la pianificazione delle attività di Collaudo e Verifica Prestazionale in ambiente di Test-Plant; l'Istituto stabilisce le priorità e approva la pianificazione.

Nella tabella che segue è riportata la stima dei volumi che saranno gestiti nel corso della fornitura. Il Fornitore dovrà gestire il servizio anche sulla base di tali valori, tenendo conto di quanto specificato nel capitolo 7 e nel contratto. Inoltre, il numero di segnalazioni complessive di difettosità del software in esercizio è pari a circa 30 ticket su base annua.

Si precisa che una quota parte dei PF riportati in tabella, stimata in circa 10.000 PF in base allo stato attuale, è gestita da personale tecnico dell'Istituto.

Volumi gestiti nel corso della fornitura	
Numero PF in gestione	Circa 62.000
Numero Ticket gestiti su base trimestrale	900
Stima di crescita dei ticket su base annua	20%

Tabella 6 - Volumi gestiti nel corso della fornitura

Anche per il servizio GA, l'Istituto mette a disposizione il prodotto GIT di Configuration Management; il Fornitore dovrà utilizzarlo per la gestione della configurazione e controllo del versioning del software e per la gestione della relativa documentazione.

#### 4.3.1 Manutenzione correttiva

Per Manutenzione correttiva (MAC) si intende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi nonché sulle basi dati in esercizio.

La MAC è normalmente innescata da una segnalazione di impedimento all'esecuzione dell'applicazione/funzione o dal riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività dell'utente.

I malfunzionamenti imputabili a difetti presenti nel codice sorgente, o nelle specifiche di formato o di base dati, non rilevati a suo tempo durante il ciclo di sviluppo o in Collaudo, sono risolti nell'ambito della MAC con la correzione del codice sorgente.



I malfunzionamenti, le cui cause non sono imputabili a difetti presenti nel software applicativo, ma ad errori tecnici, operativi o d'integrazione con altri sistemi (ad esempio interruzione del collegamento TP, uso improprio delle funzioni, ecc.), possono comportare, da parte della MAC, il solo supporto all'attività diagnostica sulla causa del malfunzionamento, a fronte della segnalazione pervenuta, ma sono poi risolti da altre strutture di competenza.

Gli interventi di MAC dovranno essere realizzati assicurando la conformità alle policy e agli standard di sicurezza emanati dall'Istituto.

I tempi di ripristino sono determinati in base alle categorie di classificazione del malfunzionamento; sia le categorie che i tempi di ripristino sono riportati al paragrafo 2 dell'Appendice 3 – Indicatori di Qualità.

La MAC, di norma, non comporta la modifica della baseline; nei casi di eccezione, il Fornitore è tenuto a rendere disponibili tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline come descritto al successivo capitolo 7.

Sono parte integrante della MAC le seguenti attività:

- acquisizione dal Fornitore uscente del necessario know-how finalizzate alla presa in carico delle applicazioni in esercizio (phase-in);
- partecipazione, in ambiente di Test-Plant, durante le fasi di Collaudo e Verifica Prestazionale, alle attività di presa in carico dei obiettivi/prodotti sviluppati e da rilasciare in esercizio, al fine di acquisire il know-how necessario al corretto svolgimento del servizio;
- contributi di competenza specialistica di prodotto necessaria alla corretta soluzione del malfunzionamento;
- alimentazione del sistema di gestione della conoscenza (knowledge base) tramite la produzione di FAQ sulle problematiche maggiormente ricorrenti per ambito applicativo, a beneficio di tutti i servizi dell'appalto ed in particolare per il servizio di Call Center del Lotto 2.
- garanzia, come descritto al successivo paragrafo 7.15, sulla rimozione della difettosità residua relativamente al software collaudato nell'ultimo (quinto) anno di durata contrattuale, per la durata di un anno.

#### **4.3.2 Manutenzione adeguativa**

Per Manutenzione adeguativa (MAD) si intende l'attività volta ad assicurare l'adeguamento, per le applicazioni già in esercizio, delle funzionalità presenti a causa di:

- nuove disposizioni di legge, direttive e regolamenti sia in ambito nazionale che internazionale, che modificano i requisiti funzionali o le modalità di erogazione del servizio;
- migrazione degli applicativi e dei contenuti su diverse piattaforme tecnologiche, a parità di caratteristiche funzionali;
- interventi applicativi aventi carattere di urgenza;
- altre casistiche di esigenze relative all'Istituto di adeguamento software.



La MAD, oltre a realizzare l'intervento, ha anche la responsabilità di assicurare il buon esito del rilascio del software realizzato, prima in ambiente di Test-Plant e poi in ambiente di esercizio. Il Fornitore deve quindi eseguire, con il supporto delle strutture di tecniche di gestione, il trasferimento del software in ambiente di Test-Plant per il Collaudo e la Verifica Prestazionale e il successivo passaggio in esercizio.

In particolare, in ambiente di Test-Plant dovrà essere garantita:

- integrità, stabilità ed aderenza agli standard di sicurezza;
- compatibilità con le architetture di riferimento dei sistemi applicativi;
- compatibilità di esecuzione contemporanea di più applicazioni sulla medesima infrastruttura/architettura;

A titolo esemplificativo ma non esaustivo, nell'ambito della MAD, il Fornitore dovrà assicurare almeno le attività di seguito descritte:

- progettazione e documentazione, con il supporto del servizio CS, dei requisiti di esercibilità tecnica che successivamente andranno recepiti nei rispettivi manuali di gestione esercizio da parte dei servizi di CS e di GA per le parti di propria competenza;
- configurazione e personalizzazione dell'ambiente di Test-Plant; si specifica che l'ambiente di Test-Plant è reso disponibile dall'Istituto e posto in gestione al fornitore del Lotto 1 e del Lotto 2 per gli ambiti di propria competenza;
- predisposizione/aggiornamento della documentazione tecnica prevista nell'Appendice 4;
- trasferimento delle conoscenze sulle funzionalità realizzate agli altri team del Lotto 1 e Lotto 2 interessati;
- assistenza all'Istituto o a persone da questo designate nell'esecuzione del Collaudo, ove previsto;
- analisi, diagnosi delle problematiche emerse durante il collaudo ed immediata rimozione delle anomalie del software, delle basi dati, delle interfacce utenti e della documentazione sia funzionale sia tecnica, senza alcun onere aggiuntivo per l'Istituto; in nessun caso l'onerosità della risoluzione di anomalie/malfunzionamenti potrà essere addotta dal Fornitore per aumentare il corrispettivo stabilito per il raggiungimento dell'obiettivo;
- esecuzione dell'attività di test prestazionali, di compatibilità con l'ambiente tecnologico e di coesistenza con le altre applicazioni di esercizio (Verifica Prestazionale);
- supporto alle attività di passaggio del software in esercizio; ad esempio:
  - ausilio alle strutture di gestione del Lotto 2 nella predisposizione della infrastruttura tecnica dell'ambiente di esercizio;
  - eventuale variazione della configurazione delle componenti software (middleware e software applicativo) costituenti l'architettura applicativa dell'ambiente di esercizio;
  - analisi e diagnosi delle problematiche emerse durante l'avvio in esercizio ed immediata rimozione delle anomalie.
- supporto diretto durante la fase di avvio in esercizio:



- al servizio di CS, per gli ambiti di competenza, in relazione ai requisiti di esercibilità tecnica richiesti dai nuovi rilasci (monitoraggio dei processi, risorse elaborative, procedure operative, etc);
  - ai servizi di CC e PDL per la diffusione della conoscenza, relativamente alle funzionalità nuove o modificate dall'obiettivo di sviluppo, in modo da rendere disponibili a tali servizi tutti gli elementi necessari alla verifica del suo corretto utilizzo da parte degli utenti.
- alimentazione del sistema di gestione della conoscenza (knowledge base) tramite la produzione di FAQ sulle problematiche maggiormente ricorrenti per ambito applicativo, a beneficio di tutti i servizi dell'appalto ed in particolare per il servizio di Call Center del Lotto 2.

Tutto il software nuovo o modificato prodotto durante l'esecuzione delle attività contrattuali, deve essere funzionante, privo di anomalie e rispondente ai requisiti nonché agli standard di sviluppo adottati dall'Istituto.

Gli interventi di MAD dovranno essere realizzati assicurando la conformità alle policy e agli standard di sicurezza emanati dall'Istituto.

Qualora venissero riscontrati difetti sul software si precisa che, durante il periodo di erogazione dei servizi, il Fornitore è tenuto tempestivamente, senza alcun onere aggiuntivo, a garantire la correzione dei difetti riguardanti:

- gli oggetti software (moduli e interfacce);
- le basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti;
- la documentazione.

Durante gli ultimi 12 mesi di durata contrattuale, il Fornitore è tenuto, senza alcun onere aggiuntivo, a garantire la correzione dei difetti (Manutenzione correttiva in garanzia) sul software sviluppato e/o modificato nei precedenti 12 mesi di esecuzione del contratto, con gli stessi livelli di servizio previsti per la "Manutenzione correttiva" nell'ambito del servizio GA.

L'Istituto acquisisce la proprietà di tutti i prodotti software, della documentazione e delle basi dati, realizzati da e con il supporto del Fornitore.

Gli interventi che rientrano nella MAD sono quantificabili in GG/P e/o PF e aggiornano la baseline di FP di sistema.

#### **4.3.3 Gestione applicativa e supporto utenti**

Il compito della Gestione applicativa è la presa in carico e la gestione delle applicazioni in ambiente di esercizio, nonché l'assistenza di tipo funzionale e informativo agli utenti.

Nella tabella che segue è riportata l'indicazione dei volumi che saranno gestiti nel corso della fornitura. Il Fornitore dovrà gestire il servizio sulla base di tali valori, tenendo conto di quanto specificato nel capitolo 7 e nel contratto.



Volumi gestiti nel corso della fornitura	
Numero applicazioni	Circa 90

**Tabella 7 - Volumi gestiti nel corso della fornitura**

Il Fornitore dovrà predisporre l'attività di supporto utente costituendo un servizio con competenze specializzate che, per via telefonica, riceverà le richieste di assistenza inoltrate dal servizio di Call Center del Lotto 2 che rappresenta il primo livello di contatto verso gli utenti dell'Istituto, interni ed esterni.

Si specifica che l'attività di supporto utente del servizio GA si deve intendere quale attività continuativa, eseguita di norma per via telefonica con l'utente, finalizzata alla risoluzione delle problematiche di natura applicativa segnalate, nonché al corretto utilizzo delle applicazioni, verificando il completo ripristino del servizio all'utente (chiusura tecnica e amministrativa).

Nell'ipotesi in cui l'attività di supporto utente avvenga successivamente alla chiusura tecnica, si dovrà procedere alla verifica della risoluzione con l'utente (chiusura amministrativa).

Per le categorie di utenti interni di tipo VIP, che assumono una priorità maggiore rispetto agli altri utenti, il Call-Center trasferisce la telefonata al servizio GA. L'Istituto, nel corso della fornitura, si riserva di poter variare l'utenza a cui è consentito l'instradamento telefonico entro un limite massimo di 50. Il personale tecnico informatico ha accesso diretto al servizio di GA per via telefonica.

In caso di chiamate che restino accodate, il servizio di GA ha la responsabilità di ricontattare l'utente nel rispetto dei livelli di servizio.

L'attività di supporto utente della GA (per tutti gli utenti interni ed esterni), in coerenza con i processi di Incident e Problem management, deve essere completamente tracciata mediante la soluzione di Trouble Ticketing, come indicato al successivo paragrafo 5.2.

Solo la struttura tecnica dell'Istituto può inoltrare alla casella di posta del servizio GA (o tramite gli strumenti indicati nel successivo paragrafo 7.6) segnalazioni di interventi o di malfunzionamenti. In tale caso il servizio GA deve provvedere alla apertura e registrazione della segnalazione in modalità self-ticket sulla soluzione di Trouble Ticketing, alla presa in carico e lavorazione nelle modalità e con i livelli di servizio previsti, nonché al loro eventuale reindirizzo al servizio competente.

Il servizio prevede la gestione degli "incident", cioè delle richieste di supporto risolvibili contestualmente alla richiesta ricevuta in tempo reale e un livello di supporto orientato alle attività di gestione dei "problem" cioè delle richieste di supporto richiesto non immediatamente risolvibili.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si riportano di seguito le attività incluse nel servizio in oggetto:

- presa in carico e aggiornamento del portafoglio applicativo dell'Istituto, dei rilasci derivanti dalla manutenzione evolutiva, adeguativa e correttiva e dei rilasci (sia a corpo che a consumo) di nuovi obiettivi/progetti/sistemi effettuati dall'Istituto anche in collaborazione con il servizio SVI o effettuati da quest'ultimo;
- gestione degli applicativi in ambiente di esercizio: verifica del loro funzionamento, della correttezza delle loro operazioni, del completamento dell'intero processo applicativo sia per flussi informativi interni che per flussi informativi provenienti o destinati ad organismi esterni;



- supporto alla progettazione e documentazione dei requisiti di esercibilità tecnica che successivamente andranno recepiti nei rispettivi manuali di gestione esercizio da parte dei servizi di CS e di GA per le parti di propria competenza;
- gestione (presa in carico, analisi e, se di competenza, risoluzione) delle richieste di supporto utente ricevute (telefoniche, via mail) e operare in modalità self-ticketing per la fase di registrazione;
- assistenza agli utenti durante il periodo di esercizio delle applicazioni;
- assistenza operativa agli utenti, per l'uso appropriato delle funzioni secondo le modalità previste nei manuali d'uso;
- configurazione eventuale delle utenze e dei privilegi su prodotti software di tipo applicativo;
- aggiornamento del CMDB, in relazione ai "configuration item" di tipo applicativo;
- validazione tecnica e il controllo che l'intero ciclo applicativo termini correttamente anche per i flussi informativi provenienti o destinati ad organismi esterni;
- assistenza agli utenti su tematiche funzionali/amministrative per la risoluzione di problemi d'interpretazione dell'uso delle funzioni, attivando se necessario le figure professionali specialistiche previste nella fornitura (rendendosi anche disponibili ad eventuali interventi in loco);
- partecipazione e supporto alle attività in ambito Test-Plant, al fine di acquisire il know-how necessario alla corretta gestione in esercizio dell'obiettivo/progetto e allo svolgimento del proprio servizio;
- effettuazione di test applicativi e di sistema;
- realizzazione di piccoli SW, report, script entro la dimensione di effort massima di 10 giorni persona;
- aggiornamento di major/minor release di sistemi software non di base;
- supporto all'Istituto nella elaborazione delle Linee guida per la stesura dei Piani di test ad uso dei progetti realizzativi; tali linee guida sono sottoposte all'approvazione dell'Istituto;
- validazione sintattica e semantica volta ad assicurare l'integrità e la correttezza dei dati presenti sui Database dell'Istituto;
- intercettazione e registrazione dei problemi, classificazione, eventuale riproduzione dell'errore e, se necessario, conseguente escalation presso l'Istituto per l'attivazione del servizio di manutenzione correttiva ed eventualmente suo successivo governo; si precisa che tali modalità dovranno essere adottate anche per i Punti Funzione in garanzia;
- realizzazione di prodotti applicativi o svolgimento di servizi "ad hoc", per soddisfare particolari e puntuali esigenze dell'utente, non risolvibili con le funzionalità disponibili nel sistema informativo, e che di norma non entrano a far parte stabile del parco applicativo. Tipico esempio può essere un intervento puntuale di correzione di una banca dati, o la realizzazione di un report informativo ad hoc;





- gestione e tracciatura completa delle Service Request (SR), comprensivi della chiusura tecnica, verificando l'effettiva risoluzione della segnalazione con l'utente finale, ove disponibile;
- alimentazione del sistema di gestione della conoscenza (knowledge base) tramite la produzione di FAQ sulle problematiche maggiormente ricorrenti per ambito applicativo, a beneficio di tutti i servizi dell'appalto ed in particolare per il servizio di Call Center del Lotto 2.

Rientrano inoltre nella Gestione applicativa il conteggio in Punti Funzione dell'inventario applicativo, da effettuare entro 3 (tre) mesi dalla data di "inizio delle attività" e l'attività di trasferimento di know-how, secondo le modalità descritte nel seguito.

Gli interventi di Gestione applicativa dovranno essere realizzati assicurando la conformità alle policy e agli standard di sicurezza emanati dall'Istituto e, qualora si applichino, agli standard di progettazione e sviluppo software adottati dall'Istituto.

Le risorse del Fornitore preposte al servizio di Gestione applicativa dovranno avere competenze funzionali e tecniche per mantenere un'ottima preparazione sulle applicazioni e operare in sinergia con i team degli altri servizi del Lotto 1 e del Lotto 2 al fine di rispondere in maniera efficace e tempestiva alle diverse attività contenute nel servizio stesso e nel rispetto dei processi condivisi e approvati dall'Istituto.

#### **4.3.4 Dimensionamento del servizio di Gestione e manutenzione applicativa**

L'insieme delle attività che rientrano nel servizio di GA sono erogate in modalità continuativa rendicontate tramite canone e progettuale rendicontate a consumo in base all'effettivo utilizzo.

##### **Modalità continuativa**

Per l'erogazione del servizio GA in modalità continuativa, sulla base delle caratteristiche e degli elementi dimensionali del contesto dell'Istituto, è previsto un dimensionamento minimo, ovvero la presenza effettiva minima richiesta presso la sede dell'Istituto, pari a 18 (diciotto) FTE, secondo la composizione del gruppo di lavoro riportata nel paragrafo successivo.

Al dimensionamento minimo è prevista l'applicazione di una soglia di tolleranza come dettagliatamente specificato nel successivo paragrafo 7.5.

Il fornitore, anche in applicazione del criterio del dimensionamento minimo con tolleranza, dovrà comunque garantire il presidio nelle fasce orarie di erogazione del servizio indicate al successivo paragrafo 7.3.

Sulla base dell'esperienza di servizio sinora maturata, del contesto tecnico/applicativo si indica, nella tabella seguente, la distribuzione degli FTE rispetto agli ambiti del servizio di GA, della quale il Fornitore potrà tenerne conto nella organizzazione del servizio.

Servizio GA - Attività	FTE
Manutenzione Adeguativa e/o Correttiva	3
Gestione applicativa	12
Supporto utenti II livello	3



<b>Totale</b>	<b>18</b>
---------------	-----------

**Tabella 8 - Distribuzione FTE tra le attività di GA**

Il Fornitore dovrà organizzare il servizio GA tenendo conto della flessibilità e della intercambiabilità delle risorse tra gli ambiti di attività, in modo da garantire il corretto presidio in funzione dei carichi di lavoro a regime e della variabilità dovuta ai picchi non programmabili.

Il servizio di GA deve essere erogato anche nei giorni festivi in cui è attiva l'operatività della Borsa Italiana, senza oneri aggiuntivi per l'Istituto. Le festività sono stabilite annualmente dal calendario della Borsa Italiana (orientativamente stimate pari a 10 giornate su base annua).

Per l'erogazione del servizio GA nel corso delle giornate festive il dimensionamento minimo con tolleranza è ridotto al 25% del totale dei 18 FTE previsti nella erogazione nelle giornate feriali, secondo la composizione del gruppo di lavoro riportata nel paragrafo successivo.

L'erogazione del servizio GA nel corso delle giornate festive è ricompresa nel canone del suddetto servizio.

Gli interventi di MAD sulle applicazioni prese in carico sono ricompresi nel canone del servizio GA. Per tali interventi è stabilito un limite massimo annuo orientativo pari a 660 (seicentosessanta) GG/P sulla base del gruppo di lavoro riportato nel successivo paragrafo 4.3.5 o 1.000 (mille) PF.

Per gli interventi di MAD che superano il limite orientativo nell'anno di riferimento, fermo restando che il fornitore è tenuto comunque alla erogazione dell'attività di manutenzione adeguativa richiesta, l'Istituto si riserva di utilizzare la modalità "a consumo" o di ricondurre tali interventi, sempre su esclusiva indicazione dell'istituto, nell'ambito del servizio SVI.

Nell'ambito del dimensionamento complessivo del servizio di GA, l'Istituto si riserva inoltre di richiedere interventi straordinari "Fuori Orario base" afferenti alla manutenzione applicativa per un massimo di 300 (trecento) ore su base annua, ricompresi nel canone del suddetto servizio.

Il servizio GA dovrà inoltre garantire un servizio di Reperibilità senza oneri aggiuntivi per l'Istituto e ricompreso nel canone del servizio stesso. Il fornitore dovrà organizzare un'adeguata turnazione, per effettuare eventuali interventi fuori orario urgenti di ripristino da remoto e/o on-site. Al personale in Reperibilità l'istituto potrà consentire il collegamento diretto da postazione individuale attraverso una connessione sicura.

#### **Modalità a consumo**

L'istituto potrà richiedere attività pianificate fino ad un massimale di 3.300 (tremilatrecento) gg/p per l'intera durata contrattuale e rendicontate in modalità a consumo secondo la composizione del gruppo di lavoro riportata nel successivo paragrafo 4.3.5.

In nessun caso il Fornitore potrà avanzare pretese di corrispettivi, aumenti, indennizzi o rimborsi di qualsivoglia genere, qualora l'Istituto abbia utilizzato nel corso di durata del contratto un numero di GG/P inferiore alla stima prevista.



#### 4.3.5 Composizione del gruppo di lavoro

il Fornitore dovrà impiegare per il servizio di GA il team di figure professionali riportato nella tabella seguente in modo che, rapportandosi ad una singola giornata lavorativa, il mix proposto rappresenti il 100% del gruppo di lavoro.

Figura Professionale	% di utilizzo
Analista Funzionale	20%
Analista Programmatore	40%
Programmatore	40%
<b>Totale</b>	<b>100%</b>

Tabella 9 - Team Mix servizio GA

#### 4.4 LOTTO 1 – SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO APPLICATIVO (SSA)

Il servizio di Supporto Specialistico Applicativo (SSA) ha l'obiettivo di supportare l'Istituto nei seguenti due ambiti di intervento:

- Supporto applicativo;
- Program Management Office (PMO).

Il servizio SSA, relativamente al primo ambito di intervento (Supporto applicativo) ricomprende le seguenti attività indicate a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- supporto specialistico o di tematica afferente al mandato istituzionale della Consob, funzionale alla realizzazione di sistemi software;
- supporto nella comparazione e nell'adozione di tecnologie e prodotti ICT;
- supporto nella concreta utilizzazione di tecnologie innovative all'interno di gruppi di progetto deputato al travaso delle conoscenze (training on the job);
- realizzazione di business case, studi, analisi di fattibilità, valutazione costi/benefici delle innovazioni di ICT;
- analisi del Mercato ICT e predisposizione di materiale informativo per l'Istituto;
- supporto specialistico ai progetti realizzativi dell'Istituto;
- supporto alla progettazione della digitalizzazione dei processi amministrativi;
- elaborazione di assessment del parco applicativo esistente, dal punto di vista funzionale;
- elaborazione della mappatura applicativa, con dettaglio funzionale e di integrazione, gestionale, tecnica ed organizzativa, ed individuazione di aree di consolidamento e di innovazione tecnologica;
- definizione di soluzioni IT per l'efficienza dei processi ed individuazione della soluzione maggiormente rispondente alle esigenze dell'Istituto, anche in ottica make or buy;
- supporto alla progettazione end-to-end delle soluzioni applicative e alla elaborazione di proposte di implementazione e diffusione delle iniziative;
- supporto specialistico in materia di dematerializzazione.



- partecipazione a gruppi di lavoro costituiti dall'Istituto per affrontare specifiche tematiche connesse con le attività di interesse dell'Istituto;
- 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 change management.

Il servizio SSA, relativamente al secondo ambito di intervento (PMO), ricomprende le seguenti attività indicate a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- attività di coordinamento:
  - supporto operativo all'Istituto nel controllo e nel coordinamento degli interventi progettuali di carattere applicativo;
  - supporto alla pianificazione integrata dei singoli piani di lavoro con evidenza di propedeuticità, e sequenzialità tra le iniziative;
  - supporto nello sviluppo di modelli standard documentali;
  - preparazione e partecipazione ai SAL di progetto;
  - supporto all'analisi dei rischi, sviluppo di modelli e metodologie standard per la gestione degli stessi, definizione e controllo delle azioni correttive necessarie;
  - gestione di un repository di documenti di best practices, per il riuso in progetti/attività analoghi;
  - definizione di un piano di comunicazione con chiara indicazione di contenuti e tempistiche in coordinamento con la analoga funzione prevista nel Lotto 2;
  - distribuzione delle informazioni, facilitandone lo scambio e rendendole disponibili, in modo tempestivo, tra le diverse strutture dell'Istituto, i responsabili dei vari servizi in modo coordinato con analoga funzione del Lotto 2;
  - sintesi dello stato dei progetti/attività per l'informativa all'Istituto attraverso la predisposizione di specifica reportistica;
- Attività di controllo della qualità:
  - predisposizione periodica di reportistica su specifica richiesta dell'Istituto;
  - supporto eventuale e su richiesta nella verifica dei livelli di servizio attesi nonché dei prodotti di fase;
  - analisi dell'andamento dei KPI e stima dei trend, al fine di valutare l'evoluzione della qualità globale del servizio reso in modo coordinato con il Lotto 2;
  - verifica e coordinamento delle attività di allineamento del CMDB secondo uno standard di Service Management quale ad esempio ITIL v3 in modo coordinato con il Lotto 1.

#### **4.4.1 Dimensionamento del servizio di Supporto Specialistico Applicativo**

L'insieme delle attività che rientrano nel servizio di SSA sono erogate in modalità "progettuale", rendicontate "a corpo" e/o "a consumo". L'Istituto stabilisce la modalità di rendicontazione adottata.



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.

Il servizio SSA prevede un massimale di 2.200 (duemiladuecento) GG/P, per l'intera durata contrattuale di cui:

Servizio SSA	GG/P
Ambito supporto applicativo	1.100
Ambito PMO	1.100
<b>Totale</b>	<b>2.200</b>

Tabella 10 - Dimensionamento Servizio SSA

In nessun caso il Fornitore potrà avanzare pretese di corrispettivi, aumenti, indennizzi o rimborsi di qualsivoglia genere, qualora l'Istituto abbia utilizzato nel corso di durata del contratto un numero di GG/P inferiore alla stima prevista.

#### 4.4.2 Composizione del gruppo di lavoro

Per il servizio SSA il Fornitore dovrà impiegare, per ciascun ambito di attività, uno specifico mix di figure professionali riportato nelle tabelle seguenti in modo che, rapportandosi ad una singola giornata lavorativa, il mix proposto rappresenti il 100% del gruppo di lavoro.

Servizio SSA – ambito Supporto applicativo	
Figura Professionale	% di utilizzo
Analista funzionale	20%
Specialista di prodotto/tematica	30%
Specialista di evoluzione tecnologica	30%
Specialista di integrazione applicativa	10%
Amministratore di database	10%
<b>Totale</b>	<b>100%</b>

Tabella 11 - Team Mix servizio SSA - ambito Supporto applicativo

Servizio SSA – ambito PMO	
Figura Professionale	% di utilizzo
Consulente senior	50%
Consulente junior	50%
<b>Totale</b>	<b>100%</b>

Tabella 12 - Team Mix servizio SSA - ambito PMO

#### 4.5 LOTTO 2 – CENTRO SERVIZI

Per i servizi di Call Center (CC) e di CS (limitatamente all'attività di monitoraggio tecnico/applicativo H24), il Fornitore dovrà rendere disponibili uno o più Centri Servizi, attivi in modalità continuativa



(h24x7x365) e collegati telematicamente con la sede di Roma dell'Istituto, in cui è ubicato il CED primario.

In relazione al Centro Servizi, si specifica quanto segue:

- dovrà essere ubicato sul territorio nazionale;
- la lingua di riferimento adottata deve essere l'italiano e l'inglese come indicato nel successivo paragrafo 7.3 .

Il Centro Servizi deve consentire le attività di:

- monitoraggio tecnico/applicativo delle infrastrutture e delle applicazioni dell'Istituto (prevista nell'ambito del servizio CS);
- punto di contatto centralizzato verso gli utenti dell'Istituto, interni ed esterni (Call Center);
- eventuali ulteriori attività remotizzabili, su richiesta dell'Istituto e comunque previa autorizzazione dell'Istituto stesso.

La connessione telematica tra il/i Centro Servizi e la sede di Roma dell'Istituto deve essere realizzata attraverso canale dedicato punto-punto a spese del Fornitore. Si intende ricompresa nella connessione anche la dotazione degli apparati di networking ed ogni altra dotazione necessaria, inclusi i cablaggi dalla terminazione di rete del Provider del collegamento ai locali CED dell'Istituto. La soluzione deve garantire adeguate prestazioni e affidabilità in caso di malfunzionamento di uno dei componenti dell'infrastruttura. Le modalità di attestazione di tale collegamento dovranno essere concordate con l'Istituto. Si intende che ove vi sia più di un centro servizi, dovranno essere tutti interconnessi fra loro.

Il Fornitore deve inoltre garantire la sicurezza del collegamento e la riservatezza dei sistemi e delle informazioni attraverso la formalizzazione e l'applicazione di procedure e politiche di sicurezza da adottare al proprio interno (Sistema di Gestione delle Sicurezza delle Informazioni – SGSI). Infatti, è responsabilità del Fornitore assicurare che il Centro Servizi, le infrastrutture in esso ospitate, le informazioni gestite e le transazioni da e verso la rete dell'Istituto siano protette mediante l'adozione di adeguati sistemi e metodologie definite in riferimento alla certificazione ISO/IEC 27001.

Presso il/i Centro Servizi del Fornitore, dovranno essere inoltre operative le soluzioni a supporto della fornitura del Lotto 2 e specificate al successivo paragrafo 0 per le quali non sia prevista obbligatoriamente l'installazione presso la sede dell'Istituto.

L'Istituto, o terzi da essa delegati, si riserva di effettuare verifiche in qualunque momento e senza previo avvertimento presso il Centro Servizi (attraverso sopralluoghi e attraverso l'esame della documentazione prodotta dal Fornitore), in relazione alla rispondenza ai requisiti espressi dall'Istituto e a quanto rappresentato in sede di offerta tecnica, prima della data di avvio dei servizi e per l'intera durata contrattuale.

#### **4.6 LOTTO 2 – SERVIZIO DI CONDUZIONE SISTEMI (CS)**

Il servizio di Conduzione Sistemi (CS) comprende le attività, pianificabili e non, finalizzate alla accettazione ove applicabile, presa in carico e gestione ordinata ed efficiente delle architetture e di tutte



le infrastrutture tecnologiche dell'Istituto, nonché la loro evoluzione. L'accettazione, ove applicabile, verrà esercitata dall'Istituto (cosiddetto *Approver*).

Nell'ambito del servizio di CS rientrano, pertanto, i seguenti ambiti di intervento:

- realizzazione, presa in carico, messa in esercizio delle architetture e infrastrutture;
- supporto nella messa in esercizio delle applicazioni e presa in carico delle stesse;
- conduzione e gestione dei sistemi fisici e virtuali, degli apparati di sicurezza, di connettività, dello storage, del Disaster Recovery e della telefonia;
- attivazione degli interventi di manutenzione presso fornitori terzi;
- monitoraggio tecnico/applicativo H24.

Nella tabella che segue è riportata la stima dei volumi che saranno gestiti nel corso della fornitura. Il Fornitore dovrà gestire il servizio anche sulla base di tali valori, tenendo conto di quanto specificato nel capitolo 7 e nel contratto.

Volumi gestiti nel corso della fornitura	
CED	2 (Roma e Milano)
Server Fisici	circa 100
Server Virtuali	circa 380
Apparati di rete	circa 130
Apparati di sicurezza	circa 15
Apparati periferici (stampanti, scanner e multifunzione solo per attività di conduzione sistemi)	circa 400
Librerie backup	4
Numero Ticket gestiti su base trimestrale	550
Stima di crescita dei ticket su base annua	10%

Tabella 13 - Stima volumi servizio CS

#### 4.6.1 Realizzazione, presa in carico e messa in esercizio delle architetture e infrastrutture

L'attività è finalizzata alla realizzazione di nuove architetture e di infrastrutture, alla loro evoluzione, nonché alla accettazione, ove necessario, e messa in esercizio. Nell'ambito di tali attività, a titolo di esempio, rientrano le realizzazioni architettrurali e/o infrastrutturali classificate in:

- *Emergenza*: si considerano in tale categoria le realizzazioni caratterizzate da requisiti di urgenza e patch di tipo correttivo o di sicurezza;
- *Pre-approve*: si considerano in tale categoria le realizzazioni non caratterizzate da requisiti di urgenza, quali ad esempio minor release di software di base, che non provocano una rilevante interruzione di servizio o che non hanno effetti sulle applicazioni software;



- *Da approvare*: si considerano in tale categoria le realizzazioni di maggiore complessità, ovvero major release, nuove architetture e infrastrutture che richiedono di norma la pianificazione delle attività e la partecipazione congiunta dei servizi del Lotto 1 e del Lotto 2, con accettazione finale da parte dell'Istituto.

Per le realizzazioni di categoria *Emergenza* e *Pre-approve*, la fase di presa in carico avviene tramite notifica al Lotto 1 e tracciamento automatico della realizzazione.

Per le realizzazioni *Da approvare*, la fase di presa in carico avviene secondo la pianificazione concordata con il Lotto 1 e l'Istituto; l'Istituto definirà le politiche di priorità ove si verifichino problematiche di pianificazione ed impatto sull'ambiente infrastrutturale di esercizio.

L'accettazione, ove applicabile, verrà esercitata dall'Istituto (cosiddetto *Approver*).

Dopo la conclusione della messa in esercizio e a suo completamento per le realizzazioni *Da approvare*, il Fornitore del Lotto 2 dovrà redigere un verbale condiviso con i diversi team coinvolti nell'attività e sottoposto all'approvazione dell'Istituto.

La realizzazione delle nuove architetture e infrastrutture è decisa dall'Istituto che si riserva di valutare eventuali proposte del Fornitore.

L'attività di realizzazione di nuove infrastrutture e architetture prevede le attività di progettazione e realizzazione, intese nella installazione, configurazione e interconnessione di rete dei sistemi, degli apparati e del relativo software di base e middleware. Nel caso in cui le attività vengano svolte da fornitori terzi dall'Istituto (ivi incluso anche il fornitore del Lotto 1), il Fornitore dovrà svolgere attività di supporto tramite affiancamento e cooperazione.

In tale fase è prevista la redazione della documentazione tecnica e operativa finalizzata a consentire la corretta conduzione.

La realizzazione delle infrastrutture e architetture deve essere eseguita assicurando la conformità alle policy e agli standard di sicurezza emanati dall'Istituto.

Sulla base della complessità e criticità delle architetture e infrastrutture l'Istituto si riserva di chiedere la progettazione e realizzazione di un prototipo, per verifica delle caratteristiche principali della soluzione prima dell'inserimento nell'ambiente operativo.

L'attività di presa in carico e messa in esercizio consente l'acquisizione delle conoscenze, degli strumenti e della documentazione necessaria alla successiva conduzione delle infrastrutture e delle architetture. In particolare in tale fase il Fornitore:

- acquisisce e verifica la documentazione tecnica e operativa relativa alla infrastruttura;
- sulla base delle determinazioni dell'Istituto e in accordo con gli altri team del Lotto 2 e, ove ritenuto necessario dall'Istituto, del Lotto 1 e delle funzioni preposte al presidio della sicurezza informatica, effettua la pianificazione per il rilascio in esercizio;
- verifica la corretta operatività degli strumenti funzionali alla gestione dell'infrastruttura quali a mero titolo di esempio l'installazione e configurazione degli agenti per il monitoraggio, il





tuning, il capacity planning, la schedulazione dei back-up, la configurazione degli apparati di sicurezza perimetrale;

- svolge congiuntamente al servizio SSCS ed in modo coordinato con il servizio GA del Lotto 1 le attività di test e verifica, in ambiente di Test-Plant, finalizzate al rilascio in esercizio di nuove architetture tecnologiche o evoluzioni di quelle esistenti;
- supporta il servizio PDL per le attività di verifica e certificazione delle postazioni di lavoro;
- inserisce e gestisce il ciclo di vita dei configuration item del CMDB;
- trasferisce le conoscenze e la documentazione al servizio di Call Center per il supporto utente.

Si precisa che il Fornitore assume la responsabilità delle attività di presa in carico e messa in esercizio nelle medesime modalità anche per tutte le componenti installate da terze parti.

#### **4.6.2 Presa in carico e messa in esercizio delle applicazioni**

L'attività è finalizzata alla esercibilità tecnica dei rilasci in termini di nuove applicazioni nonché alle modifiche delle applicazioni già in esercizio.

In particolare, a titolo di esempio, si riportano di seguito le categorie di rilasci:

- *Emergenza*: si considerano in tale categoria i rilasci applicativi caratterizzati da requisiti di urgenza e patch di tipo correttivo o di sicurezza;
- *Pre-approve*: si considerano in tale categoria i rilasci applicativi non caratterizzati da requisiti di urgenza, che di norma non richiedono un fermo dei sistemi e che non alterano i requisiti di esercibilità tecnica, quali ad esempio minor release software o piccole modifiche adeguate;
- *Da approvare*: si considerano in tale categoria i rilasci applicativi di maggiore complessità, ovvero major release software, nuove applicazioni che richiedono di norma la pianificazione delle attività e la partecipazione congiunta dei servizi del Lotto 1 e del Lotto 2, con accettazione finale da parte dell'Istituto.

Per i rilasci di categoria *Emergenza* e *Pre-approvati* la fase di presa in carico da parte di CS avviene tramite notifica e tracciamento automatico del rilascio.

Per i rilasci *Da approvare*, la fase di presa in carico da parte di CS avviene secondo la pianificazione concordata tra il Lotto 1, il Lotto 2 e l'Istituto; ove si verificano problematiche di pianificazione ed impatto sull'ambiente infrastrutturale di esercizio, l'Istituto definirà le politiche di priorità.

L'accettazione, ove applicabile, verrà esercitata dall'Istituto (cosiddetto *Approver*).

Dopo la conclusione della messa in esercizio e a suo completamento per i rilasci *Da approvare*, il Fornitore del Lotto 2 dovrà redigere un verbale condiviso con i diversi team coinvolti nell'attività e sottoposto all'approvazione dell'Istituto.

L'esercibilità tecnica dell'applicazione comporta la presa in carico della stessa e delle sue evoluzioni da parte del servizio di CS per gli aspetti tecnici di propria competenza, al fine di garantirne nel tempo il funzionamento mediante il soddisfacimento dei requisiti di natura infrastrutturale e quelli di conduzione operativa stabiliti in sede di progettazione e nel corso del ciclo evolutivo dell'applicazione stessa.



I requisiti di esercibilità tecnica andranno descritti e documentati con i relativi aggiornamenti nella documentazione di conduzione tecnica delle infrastrutture di esercizio.

Le principali attività da svolgere nella presa in carico di nuove funzionalità/applicazioni in esercizio sono le seguenti:

- cooperazione con i team di SVI e GA del Lotto 1, nella verifica dei requisiti di esercibilità presenti nella specifica documentazione, nella schedulazione e pianificazione dei rilasci in esercizio di nuove applicazioni e/o funzionalità;
- predisposizione e/o aggiornamento del manuale di gestione esercizio con le informazioni derivanti dalla documentazione di esercibilità prodotta per il rilascio;
- predisposizione dell'ambiente di esercizio e quant'altro necessario a consentire l'inizio delle attività da parte degli utenti;
- gestione delle funzionalità in esercizio: supporto al settore applicativo (GA e/o Istituto) per la validazione tecnica e il controllo che l'intero ciclo applicativo termini correttamente, anche per i flussi informativi provenienti o destinati ad organismi esterni.
- verifica e validazione dei prodotti utilizzati per la conduzione dei sistemi/applicazioni: procedure, parametri e tabelle, scheduler batch, back-up dati e applicazioni, monitoraggio, manuale di gestione esercizio, definizioni relative ai dati al fine di garantire la coerenza con le basi dati di produzione;
- supporto ai team di SVI e GA nella messa in produzione (deployment).

Si precisa che per gli obiettivi di rilascio che prevedono cicli di sviluppo iterativi che fanno uso della tecnologia software di deployment automatico ovvero tecnologie ad esempio di tipo "Container", per la messa in esercizio, in cui il processo di deploy del software risulta fortemente automatizzato, l'attività in ambiente di Test-Plant, su approvazione dell'Istituto, potrà essere minimale, fermo restando il tracciamento della release del software.

In tale ipotesi la presa in carico dei rilasci da parte del servizio CS, previa condivisione iniziale fra tutti gli attori dei suddetti strumenti automatici ed approvazione dall'Istituto, viene gestita mediante la notifica ed il tracciamento del rilascio delle varie release del software.

Dopo la conclusione della messa in esercizio e a suo completamento per i rilasci software *Da approvare*, il Fornitore del Lotto 2 dovrà redigere un verbale condiviso con i diversi team coinvolti nell'attività e sottoposto all'approvazione dell'Istituto.

Si precisa che il Fornitore assume la responsabilità delle attività di presa in carico e messa in esercizio nelle medesime modalità anche per tutte le componenti installate da terze parti.

#### **4.6.3 Conduzione e manutenzione dei sistemi fisici e virtuali, degli apparati di sicurezza, di connettività, dello storage, del Disaster Recovery e della telefonia**



L'attività è finalizzata alla gestione ordinata, efficace ed efficiente di tutte le componenti infrastrutturali del sistema informatico dell'Istituto.

Le attività di conduzione devono essere eseguite assicurando la conformità alle policy e agli standard di sicurezza concordati con l'Istituto.

Il dettaglio completo delle componenti è riportato nell'Appendice 1 – contesto tecnologico ed applicativo.

Di seguito vengono esplicitate gli ambiti di conduzione e le principali attività.

#### **Gestione delle architetture e infrastrutture**

- upgrade di sistemi gestiti, in termini sia di creazione di nuovi ambienti e sia di modifiche della configurazione dei sistemi non riconducibili ad attività di ordinaria gestione e manutenzione, e della loro ottimizzazione, nonché le modifiche alle interconnessioni ed al modello architetturale ed al correlato modello operativo/gestionale dei sistemi;
- ottimizzazione delle reti (LAN/WAN/MAN/telefonia VoIP) nonché le modifiche delle connessioni tra i nodi di rete e conseguente aggiornamento delle configurazioni delle applicazioni/sistemi ove la modifica abbia un impatto su di esse;
- conservazione e aggiornamento di tutta la documentazione relativa alle nuove infrastrutture e alle evoluzioni delle infrastrutture pre-esistenti nonché la messa a disposizione di tutte le informazioni necessarie per il corretto uso dei prodotti/sistemi installati.

#### **Gestione degli ambienti elaborativi**

La gestione ambienti elaborativi include tutte quelle attività, necessarie per prendere in carico, condurre e mantenere sempre aggiornata e funzionante una infrastruttura hardware e software di base utilizzata per l'erogazione di uno o più servizi informatici.

La gestione degli ambienti elaborativi prevede a titolo esemplificato e non esaustivo ed in conformità alle indicazioni dell'Istituto:

- presa in carico, conduzione operativa e monitoraggio dei sistemi affidati in gestione;
- assistenza all'installazione, personalizzazione, distribuzione, manutenzione e test, dei sottosistemi e dei prodotti middleware (Web Server, Application Server, ecc.) e del sistema operativo presenti all'interno del sistema;
- predisposizione e gestione tecnica degli ambienti di sviluppo e test, Test-Plant e produzione;
- supporto in ambiente di Test-Plant per la predisposizione degli ambienti di Verifica Prestazionale;
- definizione e attuazione delle modalità di start-up, shut down e recovery dei sistemi;
- definizione e realizzazione ed attuazione delle procedure di automazione operativa;
- personalizzazioni sistemistiche/operative necessarie all'installazione ed integrazione di prodotti software;
- gestione dei carichi di lavoro dei sistemi ed assegnazione delle priorità;



- individuazione e realizzazione delle modifiche all'architettura delle risorse hardware e di software di base necessarie per l'esercizio delle applicazioni, nel rispetto delle politiche ICT (incluse quelle inerenti alla telefonia VoIP) e previa approvazione dell'Istituto;
- definizione, realizzazione e gestione di ambienti di virtualizzazione sui sistemi operativi;
- analisi ed esecuzione dei "remediation plan" elaborati dalla struttura di sicurezza ICT dell'Istituto anche tramite fornitori terzi, nel rispetto delle priorità condivise con l'istituto.
- esecuzione e controllo degli interventi di manutenzione sul software di base e sull'hardware (per esempio l'introduzione di patch), nel rispetto dei vincoli applicativi;
- aggiornamento di major/minor release di sistemi software di base;
- gestione delle funzionalità in esercizio: supporto immediato al settore applicativo (GA e/o Istituto) per la validazione tecnica e il controllo che l'intero ciclo applicativo termini correttamente anche per i flussi informativi provenienti o destinati ad organismi esterni;
- pianificazione funzionale del servizio (e ripianificazione, per eccezione), in accordo con gli organi tecnici ed amministrativi dell'Istituto, quali: movimentazione giornaliera del batch e dei Data Transfer Scheduling; pianificazione ed esecuzione di elaborazioni di prova, con relativa ripresa di dati reali, a scopo di manutenzione preventiva, per anticipare l'esito dell'elaborazione di procedure critiche per l'Istituto;
- movimentazione dei server fisici, apertura estemporanea del pavimento flottante, stesura di cavi di rame e fibra ottica nelle server farm, ove richiesto dall'Istituto;
- sostituzione di parti di apparati di rete, di sicurezza, storage o server (cosiddette *Customer Replaceable Parts*).

Alcune funzioni di questa attività forniranno input alle attività di Gestione della Configurazione.

Il Fornitore è tenuto a farsi anche parte proattiva nel proporre e analizzare modifiche ai sistemi gestiti, al fine di mantenerli allineati alle ultime fix, release e versioni del software installato. Tali modifiche dovranno preventivamente essere sottoposte all'approvazione dell'Istituto attraverso dei check periodici (almeno semestrali) attraverso la predisposizione di un documento contenete le proposte operative.

#### **Gestione dell'alta affidabilità dei sistemi**

Per tutti i sistemi, per i quali sia stato configurato un meccanismo di alta affidabilità (per esempio load balancing, cluster, blade spare, cloni di componenti software quali ad esempio Apache o Tomcat, ridondanza di connessioni fisiche, etc), su base annuale o a fronte di un change complesso su uno specifico sistema o a fronte di una specifica richiesta dell'Istituto, il Fornitore dovrà produrre un piano che descriva le modalità di test di tali meccanismi, descriva i risultati attesi, le modalità di documentazione e ne proponga la tempistica per la realizzazione.

L'attività di test di alta affidabilità dovrà essere svolta, ove possibile e se non ci sono impatti sull'ambiente di produzione, nelle fasce orarie di presidio. Il corretto completamento dell'attività,



effettuata sulla base di un piano predefinito, dovrà essere attestato da apposita documentazione, a discrezione dell'istituto. L'Istituto si riserva la possibilità di assistere a tali prove ovvero di richiedere prove integrative.

#### **Gestione della schedulazione**

Il Fornitore ha la responsabilità del buon esito delle procedure schedulate, sia applicative che di sistema, al netto di eventuali interruzioni imputabili a “malfunzionamenti applicativi”, attraverso gli strumenti di schedulazione attualmente in uso (es. strumenti interni al sistema operativo dei sistemi).

Pertanto, è responsabilità del Fornitore la corretta esecuzione del Piano di schedulazione dei processi e l'aggiornamento di tale Piano sulla base delle richieste dei gruppi applicativi.

Inoltre, è responsabilità del Fornitore il controllo delle risorse hardware e software necessarie all'esecuzione del Piano di schedulazione dei processi batch segnalando prontamente le eventuali criticità riscontrate.

#### **Gestione del Configuration Management DataBase (CMDB)**

È responsabilità del Fornitore la gestione del CMDB in termini di controllo delle versioni di tutti i Configuration Items (elementi di configurazione) gestiti relativi all'ambito del servizio CS. Le attività che insistono sul CMDB dovranno avvenire nel rispetto del processo di Configuration Management che verrà definito in sede di Phase-in della fornitura.

Sono in carico al Fornitore le attività di gestione del continuo del ciclo di vita dei Configuration Item, tra cui, si citano le seguenti attività:

- tracciare i beni afferenti all'infrastruttura IT;
- generare e mantenere informazioni accurate a supporto degli altri processi di Service Management;
- garantire che il CMDB sia una base dati a supporto e funzionale all'applicazione dei processi di Incident, Problem e Change Management;
- verificare i dati rispetto all'infrastruttura e correggere eventuali discrepanze.

Ove possibile il CMDB dovrà essere popolato automaticamente da tool automatici di monitoraggio dell'infrastruttura (Automated discovery tools).

Gli output attesi dell'attività di Configuration Management in carico al Fornitore includono:

- il CMDB;
- reportistica sullo stato dell'infrastruttura;
- baseline dell'infrastruttura;
- relazioni tra i Configuration Item;
- piani e procedure di Configuration management;
- una base fattuale a supporto dei processi di Incident Management, Problem Management, Change Management e Release Management.



### **Amministrazione dei prodotti software**

Le principali attività da svolgere nell'ambito dell'amministrazione dei prodotti software sono:

- installazione, configurazione, evoluzione e manutenzione dei prodotti software;
- supporto alla messa in esercizio dei prodotti software;
- realizzazione di prodotti ed infrastrutture a supporto di servizi che possono scalare sia verticalmente che orizzontalmente, a seconda delle esigenze;
- configurazione eventuale delle utenze e dei privilegi;
- analisi delle prestazioni degli specifici ambiti di installazione applicativa (ad es. Java Virtual Machine, Apache, Tomcat, ecc...) utilizzando gli strumenti propri di ogni singolo middleware;
- manutenzione periodica e correzione delle anomalie per l'allineamento del livello di patch necessario alla rimozione dei bug e delle vulnerabilità dei prodotti sempre garantendo la completa compatibilità per tutte le applicazioni;
- predisposizione di script/procedure (a carattere gestionale) per l'avviamento e l'arresto delle singole applicazioni o di specifici processi/componenti applicative o gestionali;

In considerazione della rapida evoluzione di queste tecnologie software, soprattutto per l'adozione di nuove piattaforme middleware, il fornitore dovrà garantire un adeguato aggiornamento delle competenze del personale.

### **Gestione delle utenze**

L'attività di gestione delle varie tipologie di utenze (user management) consta nella creazione/cessazione di nuove utenze e nella manutenzione di quelle esistenti, nell'assegnazione delle autorizzazioni/ruolo e del profilo di accesso alle applicazioni/sistemi, di ripristino delle password, di sblocco sessioni secondo le modalità e le procedure in essere.

Il Fornitore, per le attività relative alle utenze e ruoli di accesso agli apparati, in quanto gestore degli stessi, sarà responsabile dell'attuazione delle politiche di sicurezza definite dall'Istituto.

In particolare, si evidenzia che il personale del Fornitore dovrà accedere ai sistemi sempre con la propria utenza personale (nominativa, ad es. nome.cognome) e, a fronte della necessità di compiere operazioni per le quali la loro utenza non è abilitata, dovranno rivolgersi all'amministratore di sistema ovvero utilizzare solo in casi eccezionali credenziali di accesso con privilegi più elevati che permettano di tracciare comunque nominalmente le attività svolte. Solo in ultima istanza sarà possibile utilizzare le utenze di default (root, administrator). L'utilizzo di questi meccanismi dovrà essere sottoposto a restrizioni e dovrà essere soggetto a tracciamento tramite procedure organizzative e/o automatizzate.

Sarà compito del Fornitore mantenere un elenco aggiornato del proprio personale avente credenziali di accesso ai sistemi informatici dell'Istituto (anche da remoto) con particolare riguardo alle utenze in possesso di privilegi più elevati o che hanno la possibilità di ottenere tali privilegi.

Il fornitore dovrà utilizzare le proprie utenze, amministrative e non, secondo i principi della separazione delle funzioni e della riservatezza delle informazioni.



Per tutte le utenze di Amministrazione dei sistemi (i.e. Root) si dovrà provvedere alla modifica delle password secondo le politiche in essere, ovvero secondo le indicazioni formali ricevuto dall'Istituto.

Il Fornitore dovrà assegnare all'Istituto delle utenze per svolgere la propria funzione di controllo, con Grant di accesso, equivalenti a quelle di Root con password nominali, sulle applicazioni, sui sistemi e sulle postazioni di lavoro.

Sia il personale del Lotto 1 relativo alla Gestione Applicativa, nonché il personale dell'Istituto dedicato allo sviluppo applicativo, nello svolgere la verifica di buon funzionamento dei servizi applicativi avrà necessità di accedere ai sistemi di esercizio con utenze diverse da quelle nominali e dotate di grant diverse e/o superiori, fino a raggiungere in via eccezionale anche il livello di Root. Il Fornitore, una volta ricevuta l'autorizzazione dell'Istituto, dovrà rendere disponibili tali utenze e adottare opportuni meccanismi di tracciabilità delle operazioni svolte.

il Fornitore, attraverso gli strumenti opportuni, potrà verificare in qualunque momento gli accessi avvenuti e le attività svolte al fine di mantenere sempre la piena responsabilità di amministrazione dei sistemi, applicazioni, apparati e postazioni di lavoro.

Il Fornitore, dovrà inoltre, nella fase di subentro, provvedere alla sospensione/cancellazione di tutte le utenze riconducibili al Fornitore uscente dando evidenza dell'operazione all'Istituto tramite elenchi ordinati per server.

#### **Gestione degli interventi**

Il Fornitore dovrà garantire in accordo con l'Istituto la pianificazione, l'attuazione e la verifica dei cambiamenti dell'hardware, l'evoluzione dei sistemi operativi, dei software di base, necessari a garantire il corretto funzionamento e lo sviluppo/evoluzione dei Sistemi.

Dovrà altresì garantire il supporto al settore applicativo per la pianificazione, l'attuazione e la verifica dei cambiamenti dei middleware, dei software applicativi e delle eventuali correzioni di quest'ultimi al fine di garantire il corretto funzionamento di tutte le componenti applicative.

Nella normale esecuzione della gestione degli interventi, inoltre, in particolare nell'ambito delle attività di conduzione dei CED, il Fornitore saltuariamente potrà essere chiamato ad eseguire movimentazione di apparecchiature tramite opportuni ausili messi a disposizione dell'Istituto (es. carrelli) o alla apertura/chiusura dei pavimenti flottanti.

Rientrano in tale ambito anche gli interventi di durata inferiore o uguale a 10 gg/p per l'aggiornamento a successive major release di sistemi software di base e di prodotti software. Interventi di tale tipo superiori a 10 gg/p saranno remunerati sulla base di una stima e la successiva attivazione di un progetto dedicato del servizio SSCS. Tutti gli aggiornamenti relativi alle minor release sono ricomprese nel canone.

A tale scopo, è richiesto che il Fornitore utilizzi, in coerenza con i processi gestionali concordati, gli strumenti predeterminati con l'Istituto, per tracciare le attività a carattere operativo. Pertanto, è richiesto che alimenti gli strumenti di tracciatura, effettui la presa in carico degli interventi concordati, aggiorni le informazioni per ciascun intervento con l'effettivo stato/andamento delle attività, fornisca



una stima dei tempi di esecuzione e una diagnosi/fattibilità relativa all'intervento da effettuare, effettui la chiusura delle richieste (ticket) e gestisca gli interventi dei fornitori terzi, per quanto di competenza nel rispetto degli SLA previsti.

### **Gestione dei malfunzionamenti**

Sono considerati malfunzionamenti quei problemi che comportano un'interruzione o degrado nella fruizione di un servizio. Le cause di un malfunzionamento possono essere dovute sia al software sia all'hardware sia alle configurazioni in essere (parametrizzazione/personalizzazione dei sistemi e degli apparati di rete).

L'attività di gestione dei malfunzionamenti deve essere sia proattiva, ovvero rivolta alla prevenzione, che reattiva, ovvero rivolta alla gestione ed infine alla risoluzione di tutti i problemi che comportano interruzione o degrado nella fruizione del servizio. Pertanto è richiesto che il Fornitore effettui:

- l'analisi delle performance sulla base delle segnalazioni provenienti dai sistemi di monitoraggio, segnalando le eventuali criticità emerse ed attuando tutte le procedure proattive per mitigare il rischio di malfunzionamento;
- la definizione, in base a valori stabiliti ed approvati dall'Istituto, di valori di soglia oltre i quali sia necessario intervenire;
- l'identificazione del malfunzionamento, la sua documentazione (incident report), la gestione delle comunicazioni e dell'escalation e la risoluzione dello stesso, anche attraverso l'attività di terze parti;
- l'effettuazione periodica di interventi di bonifica o di evoluzione delle componenti sistemistico-operative degli apparati gestiti volti a salvaguardare il buon funzionamento di tutti i componenti oggetto del servizio e al recupero delle criticità evidenziate.

Le procedure di escalation dovranno tenere conto del livello di gravità del malfunzionamento e dell'impatto della stessa sull'operatività dell'utenza.

Si richiede che i risultati derivanti dalle attività di analisi svolte sui malfunzionamenti vengano storicizzate ed utilizzate al fine di poter identificare problematiche simili/identiche attraverso strumenti di conduzione sistemi automatizzati.

Le attività di gestione dei malfunzionamenti potranno fornire gli input per l'individuazione tempestiva delle azioni da intraprendere in merito a nuovi servizi offerti, nuove componenti tecnologiche o quanto possa migliorare il servizio offerto all'Istituto in termini di capacità e qualità.

In funzione dell'entità e dell'ambito del malfunzionamento, l'Istituto si riserva la possibilità di richiedere approfondimenti e un report specifico su tali eventi che illustri le cause e le azioni correttive intraprese/da intraprendere.

Nel caso di interventi di manutenzione in garanzia sui sistemi, il Fornitore deve supportare i fornitori terzi responsabili degli interventi di manutenzione (es. sostituzione di componenti) onde verificarne la corretta esecuzione ed il corretto ripristino del sistema. Il Fornitore è altresì responsabile della diretta





esecuzione di interventi di manutenzione (installazione e configurazione di componenti) ove il contratto di manutenzione non prevede l'intervento di fornitori terzi.

### **Supporto tecnico**

Al fine di garantire il corretto funzionamento dei servizi informatici all'utenza di riferimento, il Fornitore è responsabile della gestione di tutti i casi in cui sia rilevabile un'interruzione o un degrado nella fruizione del servizio per gli ambiti di propria responsabilità.

Solo la struttura tecnica dell'istituto può inoltrare alla casella di posta del servizio di CS (o tramite gli strumenti indicati nel successivo paragrafo 7.6) segnalazioni di interventi o di malfunzionamenti. In tale caso il servizio CS dovrà provvedere alla registrazione della segnalazione in modalità self-ticket sulla soluzione di Trouble Ticketing, alla presa in carico e lavorazione nelle modalità e con i livelli di servizio previste, nonché al loro eventuale reindirizzo al servizio competente.

Sarà quindi responsabilità del Fornitore:

- monitorare lo stato delle richieste e di attivazione delle procedure di escalation verso i referenti dell'Istituto;
- gestire e seguire le richieste di supporto per tutto l'iter operativo, mantenendo i tempi di fermo entro i termini stabiliti negli SLA, fino alla soluzione del malfunzionamento e/o al termine delle operazioni di aggiornamento tecnologico;
- alimentare gli strumenti di tracciatura, effettuare la ricezione e la presa in carico delle richieste nei tempi concordati, aggiornare le informazioni per ciascuna richiesta con l'effettivo stato/andamento delle attività, fornire una stima dei tempi di esecuzione, una diagnosi/fattibilità relativa all'intervento da effettuare, effettuare la chiusura delle richieste (ticket) e gestire gli interventi dei fornitori terzi, per quanto di competenza nel rispetto degli SLA previsti;
- alimentare il sistema di gestione della conoscenza (knowledge base) tramite la produzione di FAQ sulle problematiche maggiormente ricorrenti per ambito tecnologico, a beneficio di tutti i servizi dell'appalto;
- facilitare la comunicazione con il personale tecnico dell'Istituto per il supporto alla soluzione di tutti quei problemi che non richiedono l'intervento diretto presso i sistemi;
- registrare la chiusura delle richieste di intervento gestite da fornitori terzi;
- ove necessario può ricontattare un utente al fine di verificare ed acquisire informazioni necessarie alla risoluzione della problematica in essere.

Il Fornitore sarà inoltre responsabile dell'attivazione e gestione on site dei vari Fornitori terzi e dell'aggiornamento della soluzione di Trouble Ticketing e della gestione delle procedure di escalation.

### **Gestione delle vulnerabilità**

L'Istituto, anche attraverso il ricorso a fornitori terzi, esercita il governo della sicurezza ICT, specificatamente per le fasi di predisposizione ed emanazione di policy, previsione del rischio rilevazione



e analisi di comportamenti, grandezze ed eventi potenzialmente dannosi; l'Istituto provvederà inoltre a condurre, anche tramite supporto di fornitori terzi, sessioni di "vulnerability assessment" e "penetration test", definendo sulla base dei relativi esiti i "remediation plan" (la cui attuazione resterà in carico ai Fornitori dei due lotti nel rispetto della pianificazioni e delle priorità definita dall'Istituto).

Il Fornitore del Lotto 2 è responsabile dell'evoluzione e della manutenzione ordinaria preventiva e correttiva dei sistemi e delle reti, ovvero della risoluzione reattiva o proattiva delle vulnerabilità.

Per quanto riguarda le vulnerabilità rilevate, sarà anche compito del Fornitore ricercare costantemente avvisi e pubblicazioni che riguardano la tecnologia utilizzata all'interno dell'Istituto, intraprendendo le relative azioni correttive previa condivisione e autorizzazione dell'Istituto.

L'attività finalizzata all'analisi delle segnalazioni ed alla rimozione delle vulnerabilità, sarà disciplinata attraverso il processo di "Problem Management" (gestione proattiva dei problemi).

#### **Gestione della configurazione e degli asset**

È richiesto al Fornitore di garantire il costante e tempestivo aggiornamento dei sistemi di asset e configuration management sia attraverso strumenti automatici sia con aggiornamenti manuali.

Ad inizio fornitura sarà effettuato un assessment da parte del Fornitore sulla consistenza e coerenza dei dati di asset e configuration e delle relazioni tra gli stessi.

Tale assessment sarà sottoposto a verifica dell'Istituto e nel caso esistano difformità tra i dati derivati da tale assessment e l'effettiva consistenza degli Elementi di Configurazione affidati in gestione, come risultanti dai database dell'Istituto, è richiesto che il Fornitore stesso provveda all'eliminazione delle difformità entro 4 (quattro) mesi dalla data di inizio attività.

Al Fornitore è inoltre richiesta la periodica verifica di corretto allineamento tra il proprio sistema di asset e l'applicazione di gestione dell'Inventario dell'Istituto, attraverso la creazione di opportune procedure da eseguire periodicamente. Il Fornitore dovrà anche garantire l'allineamento fra quest'ultimo e il Configuration Management Database (CMDB).

Il Fornitore sarà inoltre responsabile:

- dell'implementazione di nuove politiche o regole di raccolta sugli strumenti messi a disposizione, sempre previa autorizzazione da parte dell'Istituto.
- della integrazione del CMDB con gli strumenti di supporto alla conduzione dei sistemi;
- di produrre la reportistica periodica prevista.

#### **Capacity Management**

A supporto del processo di Capacity Management, riservato all'Istituto, il Fornitore sarà responsabile:

- dell'installazione degli agent di raccolta dati durante la fase di "avviamento" o di "presa in carico" del sistema;
- del monitoraggio degli agent per assicurare la continuità della raccolta dei dati e, quindi, la capacità di produrre report attendibili;



- della produzione e pubblicazione di reportistica che mostri la situazione riassuntiva di ciascun sistema in gestione, cosiddetti cruscotti direzionali, e dell'utilizzo delle reti e che ne evidenzii eventuali criticità o necessità di evoluzione nonché di un report di sintesi direzionale;
- dell'attivazione della raccolta dati e della generazione della reportistica per tutte le nuove apparecchiature;
- di produrre la reportistica periodica prevista;
- dell'implementazione di nuove politiche o regole di raccolta sugli strumenti messi a disposizione.

### **Gestione delle infrastrutture di sicurezza**

La conduzione operativa delle infrastrutture di sicurezza riguarda l'insieme delle componenti hardware, software (di base e applicativo) e degli accessori (hub/switch, etc.) che realizzano una specifica funzionalità di sicurezza logica per la protezione dei beni informatici (sistemi e dati), la prevenzione degli abusi, la gestione e reazione agli incidenti informatici.

Tra i sistemi è possibile citare ad esempio, a titolo indicativo e non esaustivo: apparati Firewall, infrastrutture di Virtual Private Network (VPN), sonde di Intrusion Detection / Prevention, sistemi di Autenticazione, sistemi di Antimalware, sistemi di URL filtering, sistemi Antispam, DLP (Data Loss Prevention), SIEM (Security Information and Event Management), sonde di Network Access Control, ecc.

Le attività di conduzione ordinaria delle infrastrutture di sicurezza andranno svolte in modo coordinato con la struttura tecnica interna dell'Istituto preposta alla funzione di sicurezza che la esercita anche mediante il ricorso a fornitori terzi.

Le attività di gestione richieste relative alle infrastrutture di sicurezza, in via indicativa e non esaustiva, sono le seguenti:

- analisi e gestione delle configurazioni;
- monitoraggio delle componenti Hardware (carico CPU, carico interfacce dei nodi, memorie, etc.);
- monitoraggio dello stato e dell'andamento dei servizi software;
- controllo e ottimizzazione delle prestazioni;
- attività di backup e restore;
- analisi d'impatto e capacity planning a fronte dell'evoluzione dei sistemi e dei servizi;
- pianificazione, attivazione e controllo delle attività di manutenzione (preventiva e correttiva);
- pianificazione, attivazione e controllo degli aggiornamenti del software;
- controllo dei nodi attivi e controllo funzionale dei sistemi in alta affidabilità;
- controllo del livello di traffico sulle singole interfacce del sistema;



- gestione, verifica, analisi, correlazione e storicizzazione degli allarmi e delle informazioni raccolte nei file di log delle infrastrutture di sicurezza e di rete;
- attivazione delle procedure di Incident Management e supporto nella relativa risoluzione;
- analisi ed esecuzione dei “remediation plan” elaborati dalla struttura di sicurezza ICT dell’Istituto anche tramite fornitori terzi, nel rispetto delle priorità condivise con l’istituto;
- supporto alla esecuzione di scansioni con cadenza periodica per la ricerca delle vulnerabilità a carico di sistemi, reti e parco applicativo, condotta da rete interna e da internet, secondo modalità da concordare con l’Istituto.

### **Gestione degli ambienti di rete**

Il Fornitore dovrà realizzare i collegamenti e/o le configurazioni degli apparati di rete che gli verranno richiesti ed aggiornare tempestivamente la documentazione del cablaggio realizzato, in linea con le modalità previste dai processi ed attraverso gli strumenti.

La gestione operativa delle infrastrutture e dei servizi generali di connettività è rivolta:

- sistemi di rete ed instradamento (router, switch, ecc...);
- sistemi per il bilanciamento del carico e del traffico;
- sistemi di gestione dei flussi dei dati.

Le attività relative alla gestione degli ambienti di rete sono, in via indicativa e non esclusiva, le seguenti:

- gestione delle configurazioni;
- installazione di apparati/software di rete aggiuntivi, nonché eventuale sostituzione, in caso di malfunzionamenti, di componenti degli apparati; in entrambi i casi gli apparati/componenti saranno resi disponibili dall’Istituto;
- controllo ed ottimizzazione delle prestazioni degli apparati;
- attività di backup/restore degli apparati;
- gestione, verifica, analisi ed archiviazione dei log prodotti dagli apparati;
- analisi ed esecuzione dei “remediation plan” elaborati dalla struttura di sicurezza ICT dell’Istituto anche tramite fornitori terzi, nel rispetto delle priorità condivise con l’istituto;
- pianificazione, attivazione e controllo delle attività di aggiornamento e di manutenzione preventiva e correttiva relativamente sia agli apparati di rete sia al software da questi utilizzato;
- analisi d’impatto e capacity planning a fronte dell’evoluzione dei sistemi e/o dei servizi.

Le attività possono necessitare di interventi on site che possono riguardare su tutte le sedi dell’Istituto.

In aggiunta alle attività di conduzione illustrate, si richiede:

- movimentazione degli apparati di rete e stesura di connessioni in rame e fibra ottica nei CED;



- la disponibilità on-line di mappe di rete aggiornate in grado di rendere visibile in ogni istante la situazione infrastrutturale delle sedi dell'Istituto connesse;
- il coordinamento e la verifica degli interventi non remotizzabili effettuati dal servizio di PDL o eventualmente dai fornitori terzi sull'infrastruttura di rete presso le sedi dell'Istituto.

#### **Gestione della telefonia VOIP**

Il Fornitore dovrà eseguire il monitoraggio della rete del sistema di fonia dell'Istituto e fornire assistenza al personale dell'Istituto, con l'obiettivo di rilevare malfunzionamenti e problemi di accessibilità. Il servizio sarà erogato tramite gli stessi strumenti e modalità operative adottati per il monitoraggio dei sistemi e delle reti.

#### **Gestione dello storage, del backup e del Disaster Recovery**

Le attività relative a questa funzione sono in via indicativa e non esclusiva le seguenti:

- controllo, gestione e ottimizzazione dei dischi e dei supporti magnetici/ottici;
- refresh "periodico" dei supporti magnetici/ottici, a garanzia della disponibilità dei dati nel tempo e/o al fine di recuperare eventuali supporti danneggiati;
- in accordo con l'Istituto, definizione delle politiche di gestione delle SAN/NAS e delle unità di backup;
- analisi conoscitiva dell'utilizzo dello storage e produzione della relativa reportistica;
- collegamento e configurazione degli switch per le necessità di nuovi apparati e funzioni delle SAN/NAS e delle unità di backup;
- analisi ed esecuzione dei "remediation plan" elaborati dalla struttura di sicurezza ICT dell'Istituto anche tramite fornitori terzi, nel rispetto delle priorità condivise con l'Istituto;
- gestione e monitoraggio degli apparati di infrastruttura SAN/NAS e delle unità di back up.

Si forniscono ulteriori descrizioni suddividendole in SAN/NAS Management, in Backup & Restore Management orientata all'infrastrutture SAN (Storage Area Network) e NAS (Network Attached Storage) e in Disaster Recovery.

#### **SAN/NAS Management**

I dati sui dischi sono classificati in base all'ambiente, alla categoria ed al tipo, e raggruppati in insiemi omogenei. In particolare, i dati sono classificati secondo le seguenti caratteristiche:

- ambiente, inteso come sistema logico di appartenenza (sviluppo, collaudo, produzione etc.);
- categoria, (per es. dati di sistema, dati di prodotto, dati delle applicazioni etc.);
- tipo, identificabile all'interno di ogni categoria (per es. dati di sistema operativo, dati per la configurazione dell'application server, etc.).



Sulla base della configurazione corrente e dei diversi tipi di dati, sarà responsabilità del Fornitore, in accordo con l'Istituto:

- attuazione delle politiche di accesso (Access Control List);
- mantenere e controllare gli standard di nomenclatura e le regole di allocazione degli spazi disco nei diversi ambienti elaborativi;
- schedare procedure di ottimizzazione degli spazi al fine di ottimizzare la gestione delle allocazioni;
- gestione delle partizioni SAN e NAS incluse le attività di replica dei dati su siti remoti;
- monitorare l'uso e la disponibilità dello spazio disco, segnalando eventuali superamenti delle soglie concordate.

#### Backup & Restore Management

È responsabilità del Fornitore l'esecuzione delle operazioni di backup e restore, per i dati in ambiente distribuito. Per quanto riguarda le immagini di sistema operativo, il Fornitore dovrà utilizzare gli strumenti tipici dei sistemi gestiti, adattando se necessario gli stessi mediante la scrittura di procedure e/o script.

Al fine di garantire la continuità dei servizi che il recupero dei dati, sia di sistema che applicativi, è responsabilità del Fornitore, in accordo con l'Istituto:

- mettere in opera e mantenere aggiornate le politiche di salvataggio, di archiviazione e di ripristino dei dati;
- gestire gli spazi adibiti a contenere i supporti magnetici/ottici in conformità alle esigenze di sicurezza dei dati trattati, definire i criteri di movimentazione dei supporti magnetici;
- effettuare l'eventuale ripristino di dati;
- fare proposte di ottimizzazione.

Attualmente l'effettuazione dei backup avviene nelle seguenti modalità:

- eseguiti in modo estemporaneo prima dell'esecuzione di change rilevanti di sistema e/o applicativi ovvero per motivi contingenti o di opportunità;
- eseguiti periodicamente durante la fase notturna.

#### Disaster-Recovery

Attualmente sono implementate politiche di Disaster Recovery tra il sito primario dell'Istituto in Roma e quello secondario di Milano di Via Broletto, 7. In particolare sono previste repliche per avere una copia dei dati direttamente attraverso i meccanismi di replica integrati sul sistema di Storage (NAS/SAN) ovvero tramite i meccanismi disponibili nel DBMS.

È richiesta al Fornitore la conduzione ordinaria dell'infrastruttura di Disaster Recovery nonché la sua evoluzione. In particolare:



- gestione, manutenzione e monitoraggio delle componenti costituenti l'infrastruttura tecnologica di Disaster-Recovery;
- verifica del buon esito della sincronizzazione e della consistenza dei dati;
- esecuzione di almeno un test di Recovery l'anno; per l'esecuzione del Test di Recovery il Fornitore redigerà un piano di test sottoposto all'approvazione dell'istituto;
- elaborazione della documentazione tecnica sugli esiti del Test di Recovery.

L'Istituto si riserva di evolvere le politiche di Disaster Recovery in coerenza con le esigenze di continuità di servizio. Il Fornitore dovrà partecipare e supportare la progettazione la successiva gestione dell'evoluzione della infrastruttura di Disaster Recovery.

In considerazione di quanto sopra al Fornitore potrà quindi essere richiesto dall'istituto il supporto nella redazione di un documento di Disaster Recovery Plan che dovrà considerare non solo i sistemi tecnologici, ma anche i processi, le risorse umane, la logistica e le facilities oltre a prevedere l'inagibilità completa o parziale di locali, l'indisponibilità di utilities e di sistemi di comunicazione, l'indisponibilità di funzioni tecnologiche o di risorse responsabili di attività critiche.

In caso di un evento di disastro il Fornitore dovrà garantire adeguato supporto per l'attivazione del sito di Disaster Recovery nonché del successivo ripristino sul sito primario dei servizi.

#### **Amministrazione Database**

Sono richieste attività di gestione e di amministrazione dei DB installati sui sistemi affidati in conduzione.

Le attività da svolgere nell'ambito di tale servizio sono: installazione e upgrade dei prodotti, configurazione ed amministrazione dei database, riorganizzazione dei dati e manutenzione preventiva, evolutiva, adeguativa e correttiva, storicizzazione.

Le attività relative alla Amministrazione Database sono, in via indicativa e non esclusiva, le seguenti

- configurazione e amministrazione dei database (creazione tabelle, creazione e gestione degli utenti, caricamento dati, ripristino degli indici, ottimizzazione del DBMS, ecc.);
- soluzione delle anomalie, installazione delle fix correttive e di sicurezza;
- analisi delle prestazioni delle singole sessioni applicative ed individuazione di possibili ottimizzazioni del codice nonché consulenza di alto profilo sulle features del DBMS;
- monitoraggio ed analisi dei DBMS mediante strumenti proprietari dei DBMS;
- configurazione dei DB per effettuazione del backup online e predisposizione script gestionali;
- analisi ed esecuzione dei "remediation plan" elaborati dalla struttura di sicurezza ICT dell'Istituto anche tramite fornitori terzi, nel rispetto delle priorità condivise con l'istituto;
- installazione e configurazione dei descrittori di connettività verso i database;
- gestione e manutenzione dei dati storici;
- reporting periodico, da concordare con l'Istituto, sull'utilizzo degli spazi dedicati ai database.



#### **4.6.4 Monitoraggio tecnico/applicativo H24**

L'attività di monitoraggio tecnico/applicativo H24 dovrà essere eseguita 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno, con soluzione rese disponibile dal Fornitore stesso, per il monitoraggio di tutti gli apparati affidati in gestione (server, storage, database, middleware, strumenti di Business Intelligence, ecc...) e per le applicazioni, secondo quanto indicato dall'Istituto in fase di presa in carico dei servizi e nel corso di vigenza contrattuale.

L'erogazione del monitoraggio tecnico/applicativo, al di fuori dell'orario di servizio base del servizio di CS come specificato al successivo paragrafo 7.3, dovrà avvenire "da remoto" attraverso il Centro Servizi messo a disposizione dal Fornitore, senza oneri aggiuntivi per l'Istituto.

Per il monitoraggio tecnico/applicativo svolto durante in orario di servizio base presso la sede dell'Istituto, il Fornitore dovrà predisporre, installare a mantenere apposite console ad uso del servizio di CS e di personale dell'Istituto, senza oneri aggiuntivi per l'Istituto.

Al verificarsi di eventi sulla piattaforma di monitoraggio il fornitore dovrà attivare, nelle modalità che verranno stabilite con l'Istituto nei processi di escalation, i team responsabili dei servizi di competenza del Lotto 2 o del Lotto 1 per i relativi interventi di ripristino.

Nell'ambito delle attività di CS, che include l'attività di monitoraggio, su base almeno semestrale il Fornitore avanzerà delle proposte di miglioramento del servizio e/o di introduzione di nuove modalità di monitoraggio.

È richiesto che il Fornitore provveda:

- alla realizzazione dei controlli relativi alle prestazioni degli apparati affidati in gestione e delle applicazioni, all'integrazione e sincronizzazione fra gli strumenti di Trouble Ticketing e Alarm Handling, correlando in modo automatico gli eventi e generando automaticamente i ticket;
- alla tracciatura di tutte le segnalazioni di allarme considerate "critiche", attraverso l'apertura di ticket e l'attivazione delle procedure di escalation concordate;
- all'attivazione dei servizi di presidio del Lotto 1 e del Lotto 2 per gli ambiti di competenza, nelle modalità previste in orario di servizio base e in Reperibilità, al fine di avviare gli interventi per il ripristino dei sistemi, dei sottosistemi e delle applicazioni;
- alla realizzazione delle specifiche di monitoraggio in coerenza con i rilasci di nuove applicazioni e/o variazioni delle stesse;
- alla messa a disposizione di utenze per il personale dell'Istituto che permettano l'accesso alle applicazioni/database ove sono memorizzati i dati di monitoraggio raccolti.

È inoltre richiesto al Fornitore di sottoporre a "monitoraggio automatico" tutte le applicazioni/workload indicate dall'Istituto.

Per monitoraggio automatico delle applicazioni/workload s'intende una procedura automatizzata che permetta di verificare costantemente nel corso della giornata, ad intervalli predefiniti, lo stato di tutti gli





elementi monitorati, siano essi HW o SW. A livello applicativo si richiede il cosiddetto “Full Path Monitoring” sulla base delle specifiche fornite dai servizi di SVI e GA del Lotto 1.

Tutte le modifiche e gli aggiornamenti, comprese le variazioni alle soglie degli eventi controllati, saranno sottoposte all’approvazione dell’Istituto, secondo le procedure concordate.

Per l’erogazione del monitoraggio tecnico/applicativo, il Fornitore dovrà dotarsi di una soluzione di Monitoraggio, senza onere aggiuntivo per l’Istituto, che consenta di:

- registrare le informazioni necessarie per la rilevazione dei livelli di servizio;
- gestire i fermi programmati, attraverso l’inserimento di note/comunicazioni allegate direttamente nel sistema stesso.

La soluzione dovrà inoltre garantire la produzione ed il mantenimento dei dati del monitoraggio, sia per la produzione della reportistica contrattuale che per la storicizzazione delle informazioni. A tale scopo è richiesta la realizzazione di un repository ad hoc da mettere a disposizione del personale dell’Istituto.

Si evidenzia che è responsabilità del Fornitore provvedere all’adeguamento e manutenzione della Piattaforma di Monitoraggio per allineare i prodotti software ad essa relativi alle versioni correnti. Con cadenza annuale il Fornitore dovrà produrre un report che illustri lo stato di fatto e l’ultima versione disponibile della piattaforma sulla base del quale saranno stabilite le eventuali tempistiche di migrazione del software della piattaforma di monitoraggio e delle relative postazioni di lavoro.

È altresì responsabilità del Fornitore predisporre, gestire e mantenere le postazioni di lavoro connesse alla piattaforma di monitoraggio necessarie per svolgere il monitoraggio sia durante l’orario di servizio base del servizio di CS presso le sedi dell’Istituto, sia fuori orario base presso il Centro Servizi.

#### **4.6.5 Dimensionamento del servizio di Conduzione Sistemi**

Il servizio di CS è erogato in modalità continuativa e rendicontato tramite canone.

Per l’erogazione del servizio CS sulla base delle caratteristiche e degli elementi dimensionali del contesto dell’Istituto, è previsto un dimensionamento minimo, ovvero la presenza effettiva minima richiesta presso la sede dell’Istituto, pari a 13 (tredici) FTE, secondo la composizione del gruppo di lavoro riportata nel paragrafo successivo.

Al dimensionamento minimo è prevista l’applicazione di una soglia di tolleranza come dettagliatamente specificato nel successivo paragrafo 7.5.

Il fornitore, anche in applicazione del criterio del dimensionamento minimo con tolleranza, dovrà comunque garantire il presidio nelle fasce orarie di erogazione del servizio indicate al successivo paragrafo 7.3.

Il Fornitore dovrà organizzare il servizio CS tenendo conto della flessibilità e della intercambiabilità delle risorse tra le attività, in modo da garantire il corretto presidio in funzione dei carichi di lavoro a regime e della variabilità dovuta ai picchi non programmabili.



Il servizio di CS dovrà essere erogato anche nei giorni festivi in cui è attiva l'operatività della Borsa Italiana senza oneri aggiuntivi per l'Istituto. Le festività sono stabilite annualmente dal calendario della Borsa Italiana (orientativamente pari a 10 giornate su base annua) a cui si deve fare riferimento.

Per l'erogazione del servizio CS nel corso delle giornate festive il dimensionamento minimo con tolleranza è ridotto al 25% del totale dei 13 FTE previsti nella erogazione nelle giornate feriali; l'Istituto in tal caso definirà la composizione del gruppo di lavoro ridotto sulla base delle figure professionali che compongono il gruppo di lavoro a regime del servizio CS.

L'erogazione del servizio CS nel corso delle giornate festive è ricompresa nel canone del suddetto servizio.

Nell'ambito del dimensionamento complessivo del servizio di CS, l'Istituto si riserva inoltre di richiedere interventi straordinari "Fuori Orario base" afferenti alla conduzione e alla gestione dei sistemi per un massimo di 600 (seicento) ore su base annua, ricompresi nel canone del suddetto servizio.

Per il servizio CS dovrà essere garantito un servizio di Reperibilità senza oneri aggiuntivi per l'Istituto ricompreso nel canone del servizio stesso. Il Fornitore dovrà organizzare un'adeguata turnazione, per effettuare eventuali interventi fuori orario urgenti di ripristino da remoto e/o on-site. Al personale in Reperibilità l'Istituto potrà consentire il collegamento diretto da postazione individuale attraverso una connessione sicura.

Si precisa infine che per il dimensionamento dell'attività di monitoraggio tecnico/applicativo erogato da remoto tramite il Centro Servizi messo a disposizione dal Fornitore al di fuori dell'orario di servizio base del servizio CS, è stato considerato l'impiego della figura professionale di Operatore corrispondente al corrispondente profilo professionale descritto nell'Appendice 2 – Descrizione dei profili professionali.

#### 4.6.6 Composizione del gruppo di lavoro

il Fornitore dovrà garantire per il servizio CS il team minimo di figure professionali, ovvero la presenza effettiva nelle sedi dell'Istituto, riportato nella tabella seguente:

Figura Professionale	Numero minimo FTE
Specialista di prodotto/tecnologia	1
Specialista di evoluzione tecnologica	1
Specialista di integrazione applicativa	1
Sistemista senior	2
Sistemista	4
Sistemista junior	2
Database Administrator	2
<b>Totale</b>	<b>13</b>

Tabella 14 – Gruppo di lavoro servizio CS



Si specifica che nell'ambito dei profili di Sistemista e Sistemista Senior, due risorse dovranno avere competenze di infrastrutture di rete (profilo rete), come specificato nei relativi profili professionali nell'Appendice 2.

#### **4.7 LOTTO 2 – SERVIZIO DI GESTIONE E CERTIFICAZIONE POSTAZIONI DI LAVORO (PDL)**

Il servizio di gestione e certificazione delle postazioni di lavoro (PDL) 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'Istituto, nonché alla loro evoluzione.

Il servizio è strutturato in:

- Supporto utente, Help Desk PDLI, con presidio di intervento “on-site”;
- Gestione IMAC delle postazioni di lavoro (PDLI), dei dispositivi e dei punti rete;
- Laboratorio di certificazione delle postazioni di lavoro.

Il parco hardware completo alla data di stesura della documentazione è riportato nella Appendice 1.

Nella tabella seguente si riportano alcuni elementi dimensionali relativi ai volumi gestiti per il servizio PDL (IMAC e supporto utente).

Volumi gestiti		
Postazioni di Lavoro	Desktop	700
	Portatili	226
	Tablet	7
Utenti	Roma	480
	Milano	150
Numero Ticket gestiti (inclusi IMAC e mail) su base trimestrale	1.900	
Stima di crescita dei ticket su base annua	10%	

Tabella 15- Stima volumi servizio PDL

##### **4.7.1 Gestione IMAC delle Postazioni di Lavoro, dei dispositivi e dei punti rete**

L'attività è volta alla gestione IMAC dei PC, dei dispositivi e dei punti rete, al fine di assicurare, con continuità, la massima efficienza. Per IMAC si intendono le attività di installazione, movimentazione, aggiunta e cambiamento sulle postazioni lavoro.

In particolare, rientrano nell'oggetto dell'ambito di intervento le seguenti categorie di dispositivi presenti sulle sedi dell'Istituto di Roma e Milano:

- personal computer di tipo desktop;
- personal computer portatili;
- dispositivi mobili dell'Istituto, notebook e tablet;
- stampanti locali e workgroup;
- scanner;



- dispositivi Voip.

La configurazione dei PC dovrà essere effettuata sulla base delle specifiche e dei cloni predisposti nell'ambito della Certificazione PC. Eventuali deroghe dovranno essere concordate con l'Istituto.

Nell'ambito dell'attività si richiede che il Fornitore effettui:

- attività propedeutiche per l'attivazione di nuovi PC, comprendendo la supervisione delle attività di fornitori terzi nella consegna ed installazione di nuove apparecchiature e del relativo software;
- installazione, configurazione, personalizzazione e modifica delle apparecchiature, comprendendo il collegamento alla rete elettrica e alla rete dati e la configurazione delle utenze di accesso, ai servizi di rete ed alla posta elettronica nonché, laddove necessario, il salvataggio e il ripristino dei dati dell'utente;
- installazione ed aggiornamento delle componenti software di base (compresa la migrazione del Sistema Operativo), antivirus, componenti applicative e di produttività individuale standard e specifiche, anche attraverso attività di software distribution;
- installazione/sostituzione sui PC, sulle stampanti e sugli scanner, di componenti hardware;
- configurazione di postazioni di lavoro all'utilizzo delle banche dati e dell'ambiente Intranet/Internet;
- movimentazione degli apparati da e verso il magazzino ovvero fra scrivanie degli utenti;
- manutenzione preventiva delle postazioni di lavoro – come di seguito indicato;
- alimentazione ed aggiornamento dell'inventario degli asset, mediante la soluzione messa a disposizione del Fornitore nonché inventario Consob senza oneri aggiuntivi per l'Istituto;
- configurazione di apparati fissi e mobili per sessioni di videoconferenza;
- installazione, configurazione e supporto per dispositivi mobili aziendali e per quelli personali, limitatamente all'utilizzo per le applicazioni dell'Istituto;
- analisi ed esecuzione dei "remediation plan" elaborati dalla struttura di sicurezza ICT dell'Istituto anche tramite fornitori terzi, nel rispetto delle priorità condivise con l'istituto.
- installazione, ritiro e sostituzione dei telefoni VoIP;
- distribuzione del software anche da remoto, tramite soluzione messa a disposizione del Fornitore.

Si evidenzia che il servizio comprende la movimentazione di PC per un massimo annuale, distribuito temporalmente di 100 (cento) PDLI. Per ulteriori spostamenti eccedenti i 100 PDLI e/o per spostamenti massivi ad hoc superiori a 20 (venti) PDLI, verrà attivato il servizio di Supporto Specialistico SSCS, dove si conterà un 1 (uno) GG/P a consumo della figura di sistemista junior per lo spostamento di 5 (cinque) PDLI.

### **Manutenzione preventiva**



La manutenzione preventiva dovrà essere effettuata periodicamente su tutti i portatili e sulle unità fisse, anche attraverso l'uso di strumenti automatici. Per tale attività, volta a mantenere l'efficienza delle postazioni di lavoro, si richiede la disponibilità ad organizzare dei Piani di intervento flessibili volti a garantire un numero concordato di interventi nell'arco di tempo che verrà stabilito con l'Istituto in sede di esecuzione della fornitura.

È richiesto almeno 1 (uno) intervento di manutenzione preventiva l'anno per ogni portatile. Ciascun intervento dovrà prevedere, almeno le seguenti attività:

- defrag del disco;
- rimozione spyware e malware;
- rimozione di file temporanei;
- installazione di patch di sistema;
- pulizia delle parti esposte alla polvere;
- gestione ed aggiornamento antivirus;
- ottimizzazione delle performance dei software.

#### **Gestione della sicurezza**

CONSOB, anche attraverso il ricorso a fornitori terzi, esercita il governo della sicurezza ICT, specificatamente per le fasi di predisposizione ed emanazione di policy, previsione del rischio rilevazione e analisi di comportamenti, grandezze ed eventi potenzialmente dannosi; l'Istituto provvederà inoltre a condurre, anche tramite supporto di fornitori terzi, sessioni di "vulnerability assessment" e "penetration test", definendo sulla base dei relativi esiti i "remediation plan" (la cui attuazione resterà in carico ai Fornitori dei due lotti nel rispetto della pianificazioni e delle priorità definita dall'Istituto).

Il Fornitore è responsabile dell'evoluzione e della manutenzione ordinaria preventiva e correttiva delle postazioni di lavoro, ovvero della risoluzione reattiva o proattiva dei malfunzionamenti.

Gli interventi di manutenzione ordinaria dovranno essere realizzati assicurando la conformità alle policy e agli standard di sicurezza concordati con l'Istituto.

#### **Gestione del magazzino**

L'attività consiste nella gestione del magazzino contenente i PC, stampanti e scanner, il materiale di consumo e i supporti utilizzati per lo svolgimento delle attività dell'Istituto (toner, CD-ROM, DVD-ROM, ecc.).

Rientra in questa attività anche l'individuazione dei fabbisogni annuali di tali materiali con verifiche semestrali dello stato del magazzino e relativa produzione di reportistica di controllo.

Le modalità di custodia del magazzino saranno concordate e disciplinate nel Piano di Qualità del Fornitore.



#### **4.7.2 Supporto utente, Help Desk PDLI, con presidio di intervento “on-site”**

L'attività di supporto utente si deve intendere quale attività continuativa, finalizzata alla risoluzione delle problematiche legate all'utilizzo delle PDLI, verificando il completo ripristino del servizio all'utente (chiusura tecnica).

In particolare l'obiettivo è la risoluzione di malfunzionamenti delle postazioni di lavoro, anche attraverso il controllo, la supervisione ed il monitoraggio degli interventi in assistenza di terze parti (es. fornitori HW/SW). Le segnalazioni di malfunzionamento avvengono con l'assegnazione di ticket in modalità manuale o automatizzata (self-ticketing).

Il servizio sarà erogato:

- per gli utenti VIP – attraverso interventi presso la postazione di lavoro dell'utente;
- per gli utenti interni e informatici – per via telefonica e attraverso il controllo da remoto, utilizzando la soluzione che sarà resa disponibile dal Fornitore. Nel caso in cui l'intervento così effettuato non sia sufficiente al ripristino della piena funzionalità dei PC, è richiesto che il Fornitore si rechi presso la postazione dell'utente.

Nella fase di interazione con l'utente assume particolare rilievo l'attività di affiancamento volto alla crescita dell'alfabetizzazione sull'utilizzo degli strumenti di informatica individuale adottati dall'Istituto (MS Office, Business Object, Posta Elettronica e Posta Elettronica Certificata e relativi client, Browser, Firma digitale, Certificati di autenticazione e servizi telematici di pubblica utilità quali Processo Civile Telematico, Processo Amministrativo Telematico, Gestione Redattore di Atti e gli altri simili). Il Fornitore quindi dovrà operare mediante risorse aventi know-how specifico sulla conoscenza approfondita delle funzionalità di utilizzo dei suddetti prodotti e fornire il proprio supporto anche nel caso di messa in esercizio di nuove versioni o upgrade di tali strumenti.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, si elencano le attività che dovranno essere effettuate:

- risoluzione dei problemi di funzionalità delle apparecchiature affidate in gestione, anche in relazione alle connessioni di rete;
- laddove necessario e/o richiesto dall'utente, salvataggio e ripristino dei dati, inclusi i device di tipo mobile aziendali (smartphone, tablet, etc.);
- attivazione, supervisione e governo degli interventi di fornitori terzi (hw, software e prodotti) e, unitamente agli stessi, verifica della piena funzionalità a seguito dell'intervento;
- riconfigurazione delle apparecchiature a seguito di interventi, anche se effettuati da fornitori terzi, di ripristino delle funzionalità;
- supporto telefonico e/o tramite l'uso di soluzioni di supporto remoto, agli utenti e/o agli altri servizi del Lotto 1 e del Lotto 2;
- supporto all'utente nell'utilizzo di applicativi client standard (Office, Mail, Web Browser, ecc) nonché nell'utilizzo degli apparati mobile aziendali;
- attivare/spegnere il sistema di video conferenza ed eventuale supporto agli utenti in caso di malfunzionamenti o problematiche operative;
- alimentazione di una base dati degli interventi di ripristino e delle soluzioni adottate, utile per prevenire proattivamente parte delle richieste di assistenza ed effettuare studi e statistiche;



- alimentazione ed aggiornamento dell'inventario degli asset, con strumenti a carico del Fornitore; in fase di inventario iniziale il Fornitore è quindi tenuto a registrare tutte le garanzie ed i contratti di assistenza e manutenzione ancora vigenti e ad utilizzarle per i servizi di manutenzione ordinaria.

Il team del servizio PDL inoltre dovrà comunicare prontamente al Call Center l'individuazione di problemi ricorsivi, ovvero di carattere generale.

Per le categorie di utenti interni di tipo VIP, che assumono una priorità maggiore rispetto agli altri utenti, il Call-Center trasferisce la telefonata al servizio PDL. L'Istituto, nel corso della fornitura, si riserva di poter variare l'utenza a cui è consentito l'instradamento telefonico entro un limite massimo di 50. Il personale tecnico informatico ha accesso diretto al servizio di PDL per via telefonica.

In caso di chiamate che restino accodate, il supporto utente ha la responsabilità di ricontattare l'utente nel rispetto dei livelli di servizio.

Nell'ipotesi in cui il ripristino della malfunzione avvenga non in tempo reale o in modalità da remoto, successivamente alla chiusura tecnica, si dovrà procedere alla verifica della risoluzione con l'utente (chiusura amministrativa).

Nel caso di indisponibilità, espressa dall'utente ad un intervento on site, il personale del Fornitore provvederà a concordare un intervento on site su appuntamento (data/ora); in tal caso il livello di servizio decorrerà a partire dalla data/ora concordata.

Solo la struttura tecnica dell'istituto può inoltrare alla casella di posta del servizio PDL (o tramite gli strumenti indicati nel successivo paragrafo 7.6) segnalazioni di interventi o di malfunzionamenti. In tale caso il servizio PDL dovrà provvedere alla registrazione della segnalazione in modalità self-ticket sulla soluzione di Trouble Ticketing, alla presa in carico e lavorazione nelle modalità e con i livelli di servizio previsti, nonché al loro eventuale reindirizzo al servizio competente.

Sarà quindi, inoltre, responsabilità del Fornitore:

- gestire e seguire le richieste di supporto per tutto l'iter operativo, mantenendo i tempi di fermo entro i termini stabiliti negli SLA, fino alla soluzione del malfunzionamento e/o al termine delle operazioni di aggiornamento tecnologico;
- alimentare gli strumenti di tracciatura, effettuare la ricezione e la presa in carico delle richieste nei tempi concordati, aggiornare le informazioni per ciascuna richiesta con l'effettivo stato/andamento delle attività, stima dei tempi di esecuzione e valutare la diagnosi/fattibilità relativa all'intervento necessario, effettuare la chiusura delle richieste (ticket) e la gestione degli interventi dei fornitori terzi, per quanto di competenza nel rispetto degli SLA previsti;
- alimentare il sistema di gestione della conoscenza (knowledge base) tramite la produzione di FAQ sulle problematiche maggiormente ricorrenti per ambito PC, a beneficio di tutti i servizi dell'appalto ed in particolare per il servizio di Call Center;
- registrare la chiusura delle richieste di intervento gestite da strutture terze (altri fornitori).

Il team del servizio PDL inoltre dovrà comunicare prontamente al Call Center l'individuazione di problemi ricorsivi, ovvero di carattere generale.



### 4.7.3 Certificazione delle PDLI

Obiettivo della Certificazione è garantire, attraverso le attività di analisi, test e sperimentazione, la corretta funzionalità, affidabilità e stabilità delle Postazioni di Lavoro e del corredo software (prodotti e applicazioni). In particolare questa attività dovrà garantire:

- l'integrità e la stabilità dei PDLI a fronte di cambiamenti di configurazione, di versione del sistema operativo e del software di base, di prodotti d'automazione d'ufficio, di pacchetti applicativi di mercato e non;
- la compatibilità dell'esecuzione contemporanea di più applicazioni e prodotti su una singola postazione di lavoro e sulla infrastruttura/architettura delle PDLI.

Nella tabella seguente si riportano alcuni elementi dimensionali relativi ai volumi gestiti per il servizio PDL relativamente all'ambito della Certificazione.

Volumi annui gestiti	
Numero di Certificazioni stimate <sup>1</sup>	10
Numero nuovi cloni stimati	5
Numero stimato di sperimentazioni o Certificazioni di aggiornamento delle PDLI <sup>2</sup>	30

Tabella 16 - Volumi gestiti del servizio PDL

Per Clone si intende l'immagine della pila software standard di una tipologia postazione di Lavoro; la generazione di un nuovo Clone si effettua a fronte di una nuova tipologia di PC o in caso di aggiornamento di release del sistema operativo.

A titolo indicativo e non esaustivo si riportano di seguito le attività incluse nella Certificazione:

- sperimentazione, test e verifica di nuove versioni di hardware e software, sistemi operativi, prodotti programma e/o patch e produzione dei relativi verbali di Certificazione;
- coordinamento delle attività al fine di ricreare in ambiente di Certificazione le problematiche di esercizio nonché supporto alle strutture tecniche di gestione (*Problem Management*);
- supporto alla risoluzione di problematiche relative all'installazione di PC e/o periferiche hardware;
- controllo della compatibilità/incompatibilità dei prodotti hardware/software e dei software di base installati fra loro e con il sistema operativo;
- predisposizione e gestione dell'ambiente di test per le postazioni di lavoro;
- test, analisi e verifica dell'impatto sui PC e sulle applicazioni di nuove versioni delle componenti hardware/software o di nuovi componenti (nuovi sw di mercato e non, patch, nuovi sistemi operativi, nuove schede, etc.) e segnalazione delle situazioni potenzialmente critiche;
- creazione del clone della postazione di lavoro (immagine software standard della postazione di lavoro), attraverso l'installazione e la configurazione dei pacchetti utilizzati in Istituto (es. per

<sup>1</sup> Si tratta di certificazioni relative a nuove applicazioni/prodotti software ovvero nuove versioni di software che richiedono la creazione di un ambiente di certificazione ex-novo.

<sup>2</sup> Si tratta di certificazioni per le quali è già disponibile un ambiente almeno parziale nell'ambito del Laboratorio.





l'aggiornamento dei prodotti di Office Automation), verifica e test della postazione clone realizzata, certificazione della stessa come nuove configurazioni standard;

- consegna dei cloni per le attività di tipo IMAC e supporto alla loro diffusione in esercizio;
- supporto a richiesta ai servizi del Lotto 1 e del Lotto 2, nella stesura e verifica dei requisiti di esercibilità tecnica e nella schedulazione e test dei rilasci in esercizio di nuove applicazioni e/o funzionalità;
- cooperazione con i servizi del Lotto 1 e del Lotto 2, nella stesura e verifica dei requisiti di esercibilità tecnica, nella schedulazione e test dei rilasci in esercizio di nuove applicazioni e/o funzionalità che hanno un impatto sui PC;
- supporto ai servizi del Lotto 1 e del Lotto 2 per le attività di test PDLI, eventualmente mediante l'utilizzo della soluzione di Test Management;
- gestione e manutenzione degli ambienti di Certificazione PC, in stretta collaborazione e ove necessario con i servizi di CS del Lotto 2 e GA del Lotto 1;
- monitoraggio dei rilasci delle patch del software a vario titolo presente sui PC e delle nuove release da parte dei produttori e classificazione dei rilasci in base al livello di rilevanza e criticità;
- recepimento delle patch o delle nuove release del software presente sui PC in conformità alle decisioni dell'Istituto compreso il software non di mercato (sviluppato ad hoc);
- produzione dei verbali di Certificazione delle patch;
- supporto all'Istituto nella definizione dei prodotti software da acquisire;
- gestione del processo di modifica e aggiornamento dei cloni;
- gestione dei package software per la distribuzione al termine della Certificazione;
- certificazione delle applicazioni e prodotti software installati sulle PDLI, allestendo e tenendo aggiornati gli ambienti di certificazione, inclusi i dati;
- supporto alle attività di pianificazione, test (applicativi, funzionali, di performance, di installazione, di regressione) e redazione dei verbali per le fasi di Certificazione e collaudo sui PC.

Tutte le attività dovranno essere svolte assicurando la conformità alle policy e agli standard di sicurezza emanati dall'Istituto.

Le risorse hardware e software degli ambienti di Certificazioni e sperimentazione saranno resi disponibili al Fornitore da parte dell'Istituto.

Per l'erogazione di tale servizio, viene richiesta la massima sinergia e interazione tra tutte le funzioni coinvolte, siano esse del Fornitore stesso (Lotto 2), del Lotto 1, dell'Istituto o di fornitori terzi.

È inoltre richiesto che si effettuino attività di analisi dei disservizi e dei malfunzionamenti (*Problem Management*) e che si utilizzino le risultanze di tali analisi per i servizi di Certificazione dei PC.

Si precisa inoltre che le attività di certificazione derivanti dall'introduzione di nuove versioni software (ad esempio l'innalzamento della versione di un sistema operativo da V4.x.x a V5.x.x), se superiori ad una durata di 10 gg/p, verranno gestite tramite l'attivazione del servizio di Supporto Specialistico. Interventi di tale tipo saranno remunerati sulla base di una stima e la successiva attivazione di un progetto dedicato del servizio SSCS. L'innalzamento di release o di patch (ad esempio da V5.4.x a V5.6.x) è sempre ricompreso invece nel canone del servizio.



#### 4.7.4 Dimensionamento del servizio di Gestione e Certificazione Postazioni di Lavoro (PDL)

L'insieme delle attività che rientrano nel servizio PDL sono erogate in modalità continuativa e rendicontate tramite canone.

Per l'erogazione del servizio PDL sulla base delle caratteristiche e degli elementi dimensionali del contesto dell'Istituto, è previsto un dimensionamento minimo, ovvero la presenza effettiva minima richiesta presso le sedi dell'Istituto, pari a 11 (undici) FTE, secondo la composizione del gruppo di lavoro riportata nel paragrafo successivo.

Al dimensionamento minimo è prevista l'applicazione di una soglia di tolleranza come dettagliatamente specificato nel successivo paragrafo 7.5.

Il fornitore, anche in applicazione del criterio del dimensionamento minimo con tolleranza, dovrà comunque garantire il presidio nelle fasce orarie di erogazione del servizio indicate al successivo paragrafo 7.3.

Il Fornitore dovrà organizzare il servizio PDL tenendo conto della flessibilità e della intercambiabilità delle risorse tra le attività, in modo da garantire il corretto presidio in funzione dei carichi di lavoro a regime e della variabilità dovuta ai picchi non programmabili.

Il servizio PDL deve essere erogato anche nei giorni festivi in cui è attiva l'operatività della Borsa Italiana senza oneri aggiuntivi per l'Istituto. Le festività sono stabilite annualmente dal calendario della Borsa Italiana (orientativamente pari a 10 giornate su base annua).

Per l'erogazione del servizio PDL nel corso delle giornate festive il dimensionamento minimo con tolleranza è ridotto al 25% del totale dei 11 FTE previsti nella erogazione nelle giornate feriali; l'Istituto in tal caso definirà la composizione del gruppo di lavoro ridotto sulla base delle figure professionali che compongono il gruppo di lavoro a regime del servizio PDL.

L'erogazione del servizio PDL nel corso delle giornate festive è ricompresa nel canone del suddetto servizio.

#### 4.7.5 Composizione del gruppo di lavoro

il Fornitore dovrà garantire per il servizio PDL il team minimo di figure professionali, ovvero la presenza effettiva nelle sedi dell'Istituto, riportato nella tabella seguente:

Figura Professionale	Numero minimo FTE
Specialista di prodotto/tecnologia	1
Specialista di integrazione applicativa	1
Sistemista	3
Sistemista junior	6
<b>Totale</b>	<b>11</b>

Tabella 17 – Gruppo di lavoro servizio PDL



#### 4.8 LOTTO 2 – SERVIZIO DI CALL CENTER (CC)

Il servizio di Call Center (CC) ha l'obiettivo di essere il punto unico di contatto (SPOC) a cui gli utenti del sistema informativo dell'Istituto, interni ed esterni, potranno rivolgersi per richieste di supporto e/o segnalazione di malfunzionamento relative all'operatività degli strumenti informatici e delle procedure informatiche a loro disposizione.

Nella tabella seguente si riportano alcuni elementi dimensionali relativi ai volumi gestiti per il servizio di CC.

Volumi gestiti	
Numero telefonate e/o mail su base trimestrale	2.600
Trend di crescita telefonate su base annua (stima)	10%
Numero utenti (interni ed esterni)	Circa 4.000

Tabella 18 - Stima volumi servizio di CC

Attraverso l'implementazione del servizio di CC, l'Istituto intende perseguire i seguenti obiettivi:

- istituire un punto unico di raccolta e trattamento per tutte le richieste degli utenti relative alla fruizione dei servizi di Information Technology erogati dall'Istituto;
- concorrere alla formazione di una base dati completa e tempestivamente aggiornata relativamente alle richieste di supporto pervenute ed ai livelli di servizio erogati;
- disporre di una informativa completa relativa ai livelli di servizio erogati dal CC.

Il CC pertanto dovrà recepire e gestire le richieste degli utenti dell'Istituto (interni ed esterni), pervenute per telefono, Web Ticketing o via eMail, indirizzandole opportunamente alle strutture competenti e fornire:

- prima assistenza telefonica di base sulle problematiche di tipo sistemico in essere;
- primo supporto agli utenti per problematiche elementari;

relative all'utilizzo del sistema informativo dell'Istituto.

L'erogazione del CC dovrà avvenire "da remoto" attraverso il Centro Servizi messo a disposizione dal Fornitore, senza oneri aggiuntivi per l'Istituto.

Il CC sarà accessibile dall'utente attraverso i seguenti canali:

- web ticketing;
- telefono;
- mail.

A mero titolo esemplificativo e non esaustivo, il servizio di CC è tenuto a fornire agli utenti dell'Istituto, ove possibile, il supporto informativo e/o di base alle seguenti tipologie di richieste:

- segnalazioni di malfunzionamenti di tipo hardware sulle apparecchiature oggetto del servizio;
- segnalazioni di malfunzionamenti riscontrati nel software in esercizio;
- segnalazioni di malfunzionamenti riscontrati nella connettività;



- modalità di attivazione di richieste di tipo IMAC.

La predisposizione degli strumenti e infrastruttura telefonica, include le postazioni di lavoro degli operatori, per il funzionamento del CC è posta a carico del Fornitore, senza alcun onere aggiuntivo per l'Istituto. In particolare, il Fornitore dovrà consentire agli utenti di accedere al servizio anche via Web, e di poter effettuare l'apertura della richiesta di intervento, in modalità self-ticketing, e di tracciarne successivamente lo stato. Il Fornitore dovrà inoltre consentire ai referenti dell'Istituto di verificare attraverso strumenti di accesso on-line (p.e. interfaccia Web) tutto il contenuto della base dati informativa contenente i ticket e il loro stato.

Il Fornitore dovrà garantire, senza oneri aggiuntivi per l'Istituto, l'attivazione di un numero verde, accessibile, anche dall'estero, che sarà messo a disposizione del personale dell'Istituto e degli utenti esterni per contattare direttamente il Call-Center. Dovrà inoltre essere garantita la possibilità di re-instradare la chiamata telefonica dal Call-Center ai numeri telefonici che Consob metterà a disposizione dei team dei servizi di GA del Lotto 1 e PDL del Lotto 2.

Il sistema di fonia del CC (CTI), ove possibile, dovrà essere integrato con la soluzione di Trouble Ticket di cui al paragrafo 5.2 Tale realizzazione dovrà prevedere la possibilità di generare reportistica di dettaglio tale da permettere all'Istituto la verifica puntuale di tutti gli indicatori di qualità afferenti a questo servizio.

Il sistema di Trouble-Ticket dovrà essere alimentato dei dati anagrafici e logistici relativi agli utenti del servizio. Le attività di SPOC dovranno essere supportate dalle soluzioni di Service Management di cui al capitolo 0.

L'attività del CC dovrà svolgersi in aderenza ai processi di Service Management proposti dal Fornitore e definiti con l'Istituto in sede di Phase-in; in particolare, in relazione al processo di gestione delle richieste il CC è responsabile delle seguenti fasi:

- presa in carico e registrazione;
- problem determination iniziale finalizzata alla corretta assegnazione al servizio competente;
- problem solving (ove possibile, secondo quanto sopra indicato);
- assegnazione alle strutture di supporto dei servizi di GA, PDL e CS;
- chiusura tecnica e amministrativa delle richieste di supporto risolte.

A titolo indicativo e non esaustivo si riportano di seguito le attività che dovranno essere svolte:

- registrazione delle richieste degli utenti pervenute tramite i canali sopra indicati;
- individuazione, classificazione ed eventuale assegnazione ed attivazione dei gruppi di supporto, sia del Lotto 2 che del Lotto 1 per le richieste di supporto;
- trasferimento della chiamata per gli utenti VIP verso i servizi di supporto di GA (per le problematiche applicative) e di PDL (per tutte le problematiche di natura tecnica e infrastrutturale);
- notifica all'utente via mail dell'avvenuta apertura del ticket (con relativo numero identificativo);
- interfacciamento con i Referenti dell'Istituto per la gestione di problematiche specifiche, nelle modalità che verranno concordate in fase di allestimento del servizio;



- produzione periodica, e su specifica richiesta dell'Istituto, della reportistica tecnica sull'andamento del servizio (statistiche sullo svolgimento del servizio, organizzate per tipo di richiesta, tipologia utente, solleciti, etc.).

Le fasi di presa in carico e problem determination sono elementi le cui misurazioni permettono di valutare l'efficienza del servizio di CC, mentre nella fase di problem solving si misureranno le performance dei diversi servizi erogati dal Fornitore (GA del Lotto 1, CS e PDL del Lotto 2).

Il personale addetto al servizio di CC dovrà:

- 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 CC, motivandone formalmente le ragioni all'utente.
- provvedere alla registrazione delle richieste di assistenza inserendole nel sistema di archiviazione e gestione delle richieste (sistema di Trouble Ticketing), 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;
- analizzare e risolvere le problematiche di minore complessità e di tipo ricorrente;
- raccogliere e registrare informazioni utili a risolvere questo tipo di problematiche qualora dovessero ripresentarsi;
- effettuare una prima analisi degli incidenti e delle richieste ed assegnarle alla struttura competente del Lotto 2 o del Lotto 1, per la risoluzione.
- sollecitare, attraverso le procedure di escalation, le strutture di supporto del Lotto 2 e del Lotto 1 in caso di situazioni di richieste di supporto la cui tempistica di risoluzione è divenuta critica e dandone tempestiva informativa ai referenti dell'Istituto;
- su richiesta, rendicontare l'utente sullo stato di avanzamento del ticket, anche quando l'attività è a carico di altri fornitori;
- inserire nell'archivio degli interventi tutte le informazioni necessarie a permetterne la tracciabilità.

Il Fornitore dovrà redigere processi e modalità operative, condivise con l'Istituto, che siano in grado di veicolare correttamente e velocemente le informazioni necessarie affinché la Knowledge Base sia la più completa ed efficiente possibile in ogni momento.

Al fine di poter valutare la qualità del servizio erogato, l'Istituto si riserva di poter effettuare una serie di verifiche in incognito simulando il comportamento e le esigenze tipiche degli utenti (mystery call o mystery audit).

#### **4.8.1 Composizione del gruppo di lavoro**

A fronte dei volumi previsti e dei trend di crescita, e tenuto conto della analisi storica del servizio di CC si riporta, nella tabella seguente, una stima indicativa del dimensionamento minimo, ovvero del numero di Operatori esclusivi dedicati al servizio, corrispondenti al profilo professionale descritto nell'Appendice 2 – Descrizione dei profili professionali:



Figura Professionale	Numero minimo FTE
Operatore	3

Tabella 19 - Gruppo di lavoro servizio CC

Si chiarisce che il dimensionamento del servizio di CC da parte del Fornitore per tutta la durata contrattuale deve essere tale da garantire con continuità il rispetto dei livelli di servizio.

#### 4.9 LOTTO2 – SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO CONDUZIONE SISTEMI (SSCS)

Il servizio di Supporto Specialistico Conduzione Sistemi (SSCS) ha l'obiettivo di supportare l'Istituto nei seguenti due ambiti di intervento:

- Supporto sistemistico/specialistico;
- Program Management Office (PMO).

Il servizio SSCS, relativamente al primo ambito di intervento di supporto sistemistico ricomprende le seguenti attività, indicate a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- supporto sistemistico/specialistico all'uso di nuovi prodotti;
- supporto specialistico alla realizzazione dei progetti infrastrutturali dell'Istituto;
- attività di test e verifica, congiuntamente al servizio CS ed in modo coordinato con il servizio GA del Lotto 1, in ambiente di Test-Plant, finalizzate al rilascio in esercizio di nuove architetture tecnologiche e infrastrutture, nonché evoluzioni di quelle esistenti, fermo restando il tracciamento della modifica;
- realizzazione di business case, studi, analisi di fattibilità, valutazione costi/benefici delle iniziative IT;
- analisi del Mercato ICT e predisposizione di materiale informativo per l'Istituto;
- 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'Istituto, anche in ottica make or buy;
- supporto all'analisi, realizzazione ed evoluzione di soluzioni di Disaster Recovery;
- partecipazione a gruppi di lavoro costituiti dall'Istituto per affrontare specifiche tematiche connesse con le attività di interesse dell'Istituto;
- supporto specialistico per le attività correlate all'amministrazione digitale, in particolare all'uso della firma digitale e delle PEC (posta elettronica certificata);
- 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 change management;
- gestione dello spostamento e/o installazione massiva di PC.

In particolare potrà essere richiesto al Fornitore supporto specialistico alla predisposizione di studi di fattibilità volti all'evoluzione e consolidamento dei sistemi, alla migliore manutenzione e governo degli stessi. Questa tipologia di attività ha poi naturale prosecuzione nel servizio CS di "gestione delle architetture e delle infrastrutture" descritto nel paragrafo 4.6.1. Le attività, sempre su richiesta dell'Istituto, di massima comprendono:



- lo sviluppo dei piani di evoluzione delle infrastrutture, da sottoporre all'approvazione dell'Istituto;
- la valutazione e la selezione di prodotti nonché il disegno di configurazioni standard;
- il disegno e documentazione di soluzioni architetture.

L'Istituto si riserva di affidare, comunque, tali attività anche a terzi.

Il servizio SSCS, relativamente al secondo ambito di intervento di PMO, ricomprende le seguenti attività indicate a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Attività di coordinamento:
  - supporto operativo all'Istituto nel controllo e nel coordinamento degli interventi progettuali, di carattere tecnologico, di implementazione e modifica delle infrastrutture, e delle diverse attività previste dai servizi in oggetto;
  - supporto alla pianificazione integrata dei singoli piani di lavoro con evidenza di propedeuticità, e sequenzialità tra le iniziative;
  - sviluppo di modelli standard documentali;
  - preparazione e partecipazione ai SAL di progetto;
  - supporto all'analisi dei rischi, sviluppo di modelli e metodologie standard per la gestione degli stessi, definizione e controllo delle azioni correttive necessarie;
  - gestione di un repository di documenti di best practices, per il riuso in progetti/attività analoghi;
  - definizione di un piano di comunicazione con chiara indicazione di contenuti e tempistiche in coordinamento con la analoga funzione prevista nel Lotto 1;
  - distribuzione delle informazioni, facilitandone lo scambio e rendendole disponibili, in modo tempestivo, tra le diverse strutture dell'Istituto, i responsabili dei vari servizi in modo coordinato con analoga funzione del Lotto 1;
  - sintesi dello stato dei progetti/attività per l'informativa al Management attraverso la predisposizione di specifica reportistica;
- Attività di controllo della qualità:
  - predisposizione periodica di reportistica su specifica richiesta dell'Istituto;
  - supporto eventuale e su richiesta nella verifica dei livelli di servizio attesi nonché dei prodotti di fase;
  - analisi dell'andamento dei KPI e stima dei trend, al fine di valutare l'evoluzione della qualità globale del servizio reso in modo coordinato con il Lotto 1;
  - verifica e coordinamento delle attività di allineamento del CMDB secondo uno standard di Service Management quale ad esempio ITIL v3 in modo coordinato con il Lotto 1.

#### **4.9.1 Dimensionamento del servizio di Supporto Specialistico Conduzione Sistemi**

L'insieme delle attività che rientrano nel servizio di SSCS sono erogate in modalità "progettuale", rendicontate "a corpo" e/o "a consumo". L'Istituto stabilisce la modalità di rendicontazione adottata.



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.

Il servizio SSCS prevede un massimale di 1.100 (millecento) GG/P, per l'intera durata contrattuale di cui:

Servizio SSCS	GG/P
Ambito supporto specialistico sistemistico	550
Ambito PMO	550
<b>Totale</b>	<b>1.100</b>

Tabella 20 - Dimensionamento Servizio SSCS

In nessun caso il Fornitore potrà avanzare pretese di corrispettivi, aumenti, indennizzi o rimborsi di qualsivoglia genere, qualora l'Istituto abbia utilizzato nel corso di durata del contratto un numero di GG/P inferiore alla stima prevista.

#### 4.9.2 Composizione del gruppo di lavoro

Per il servizio SSCS il Fornitore dovrà impiegare, per ciascun ambito di attività, uno specifico mix di figure professionali riportato nelle tabelle seguenti in modo che, rapportandosi ad una singola giornata lavorativa, il mix proposto rappresenti il 100% del gruppo di lavoro.

Servizio SSCS – Ambito supporto sistemistico	
Figura Professionale	% di utilizzo
Specialista di prodotto/tecnologia	10%
Specialista di evoluzione tecnologica	10%
Specialista di integrazione applicativa	10%
Sistemista senior	20%
Sistemista	30%
Sistemista junior	10%
Amministratore di database	10%
<b>Totale</b>	<b>100%</b>

Tabella 21 - Team Mix servizio SSCS - ambito supporto sistemistico

Servizio SSCS – Ambito PMO	
Figura Professionale	% di utilizzo
Consulente senior	50%
Consulente junior	50%
<b>Totale</b>	<b>100%</b>

Tabella 22 - Team Mix servizio SSCS - ambito PMO





## 5. SOLUZIONI A SUPPORTO DELLA EROGAZIONE DEI SERVIZI

In questo capitolo sono descritte le soluzioni che devono essere rese disponibili dal Fornitore a supporto dell'erogazione dei servizi. Esse devono essere rese disponibili all'Istituto per l'intera durata contrattuale, tramite un'interfaccia evoluta in grado di profilare gli utenti per ruolo (operatore, gestore, amministratore, ecc.).

Per soluzione si intende un sistema (hardware e software) composto di uno o più prodotti/moduli/applicazioni le cui funzionalità complessive, soddisfano i requisiti minimi di servizio espressi nel presente Capitolato. Ove possibile, è fortemente auspicata l'integrazione tra le soluzioni.

L'utilizzo di tali soluzioni, ove indicato e ove richiesto dall'istituto, dovrà essere condiviso tra i Fornitori dei due Lotti a prescindere dal Lotto che rende disponibile la soluzione, in coerenza con l'obiettivo di modello unitario e integrato di erogazione dei servizi, basato su processi condivisi.

Pertanto il Fornitore della soluzione proposta dovrà realizzare, sulla base dei processi e delle modalità adottate dall'Istituto, le personalizzazioni necessarie all'utilizzo della soluzione da parte del Fornitore dell'altro Lotto, senza oneri aggiuntivi per l'Istituto.

Il Fornitore, dovrà garantire la piena conoscenza di tali soluzioni ed è tenuto al loro costante utilizzo per tutte le attività cui essi si applichino. Inoltre per tutte le soluzioni comunque rese disponibili egli sarà responsabile della loro trasporto, installazione, configurazione e gestione, ne garantirà la disponibilità e prestazioni e, di concerto con l'Istituto, provvederà alla loro evoluzione, sia come potenza elaborativa sia come funzionalità, e all'adeguamento dei prodotti software che la compongono alle versioni correnti, senza alcun onere aggiuntivo per l'Istituto e per tutta la durata del contratto.

Nella tabella seguente sono riportate le soluzioni che il Lotto di competenza dovrà rendere disponibili a supporto della fornitura e la loro ubicazione.

Soluzione	Lotto	Ubicazione
Monitoraggio tecnico-applicativo	2	Centro Servizi
Trouble Ticketing	2	Centro Servizi (*)
Asset e Configuration Management	2	CONSOB
Change Management	2	CONSOB
Knowledge Management	2	Centro Servizi (*)
Verifica da remoto dei PC	2	CONSOB
Software Distribution	2	CONSOB
Performance Management e Capacity Planning	2	CONSOB
Release e Deploy Management	1	CONSOB
Portale di governo e gestione della fornitura	1 e 2	CONSOB
Test Management delle applicazioni	1	CONSOB e Fornitore
Analisi del codice	1	CONSOB



(\*)relativamente alle soluzioni di Trouble ticketing e di Knowledge management, in sede di Phase-in, l'istituto si riserva, in accordo col Fornitore, di gestire l'ubicazione e l'integrazione delle suddette soluzioni presso il CED della sede principale dell'Istituto stesso.

L'indicazione di entrambi i Lotti come fornitori di una soluzione, si deve intendere che la stessa dovrà essere resa disponibile da entrambi i Fornitori.

Le soluzioni possono essere basate su prodotti anche di tipo Open Source e, ove erogate da remoto anche in modalità "Software as a Services. Per le soluzioni non erogabili da remoto, il Fornitore dovrà provvedere, senza oneri aggiuntivi per l'Istituto, alla loro ubicazione presso il CED della sede di Roma dell'Istituto.

In questo caso, il Fornitore dovrà provvedere alla fornitura sia dell'hardware che delle licenze software (software di base, middleware, etc) e quanto necessario per il corretto funzionamento della soluzione proposta).

Per la gestione della configurazione di software eventualmente realizzato ad hoc, l'Istituto metterà a disposizione del Fornitore il prodotto GIT di Configuration Management.

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione del personale dell'Istituto licenze in numero sufficiente a garantire le specifiche attività fino ad un massimo di 15 licenze per ciascuna soluzione del Lotto 1 e del Lotto 2, nell'eventualità che il prodotto fornito preveda un licensing di tipo nominale.

## **5.1 MONITORAGGIO TECNICO/APPLICATIVO**

Il Fornitore potrà proporre una o più piattaforme tecnologiche di sua scelta per il monitoraggio tecnico/applicativo purché siano conformi all'architettura del sistema informatico dell'Istituto. In questo caso, dovrà anche farsi carico, nella fase di allestimento della fornitura, della migrazione delle funzionalità di monitoraggio dalla precedente piattaforma alla nuova.

### **Monitoraggio tecnico**

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

- stato dei diversi sistemi (fisici e virtuali), sottosistemi, servizi ed apparati;
- parametri critici per la funzionalità dei diversi sistemi, sottosistemi (es. DBMS, DMS, etc), servizi ed apparati, definendo dei valori di soglia che denuncino la prossimità di situazioni critiche. Ad esempio, per i sistemi tali parametri potranno riguardare:
  - allocazioni e disponibilità di spazio disco;
  - utilizzo della memoria;
  - utilizzo della CPU;
  - traffico di rete e rilevamento picchi;



- stato dei processi applicativi;
- 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 collezionati in appositi Log e dovranno generare alert ed eventi che permettano l'apertura automatica di ticket al CS e/o a GA, secondo le rispettive competenze.

La soluzione dovrà inoltre essere configurata, concordemente con l'Istituto, in modo da intraprendere eventuali azioni correttive in maniera automatica.

La soluzione dovrà mettere a disposizione del servizio di CS una console di gestione e controllo centralizzate, eventualmente fornita in diverse istanze differenziate sulla base delle specifiche responsabilità. Nell'ottica di consentire all'Istituto di verificare in tempo reale lo stato delle risorse e dei servizi, il Fornitore è tenuto a rendere disponibile almeno 10 console di controllo, possibilmente in modalità virtualizzata.

Il Fornitore è responsabile di identificare le componenti dell'infrastruttura da sottoporre a monitoraggio al fine di soddisfare i livelli di servizio contrattuali. La necessaria analisi dei sistemi dell'Istituto e la configurazione ed implementazione della soluzione dovranno essere realizzati nell'ambito della fase di allestimento. Tale analisi è soggetta ad approvazione da parte dell'Istituto.

#### **Monitoraggio applicativo**

Il Fornitore dovrà realizzare una soluzione per il monitoraggio end-to-end dei servizi applicativi, in modo da poterne facilmente verificare lo stato operativo e prestazionale. Tale soluzione potrà essere realizzata, a scelta del Fornitore, mediante uno strumento ad hoc o mediante utilizzo della piattaforma di monitoraggio esistente.

Si evidenzia che, nel corso di esecuzione del contratto di fornitura, l'Istituto potrà variare l'insieme dei servizi oggetto di monitoraggio, a fronte sia di nuove esigenze sia a seguito delle modifiche delle attuali o per la naturale evoluzione del sistema ICT, e il Fornitore dovrà adeguare a tali variazioni la soluzione offerta senza alcun onere aggiuntivo per l'Istituto.

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

Oltre a monitorare la disponibilità dei servizi e ad essere di supporto nella risoluzione dei problemi, la soluzione dovrà consentire di verificare e controllare le performance dei servizi erogati per verificarne l'aderenza ai livelli di servizio attesi.

Per le applicazioni web dovranno essere attivati agent/moduli per la rilevazione attiva del tempo di transazione mediante la simulazione della stessa ad intervalli regolari, ove possibile. I dati rilevati dovranno essere registrati a fini statistici e per il calcolo degli Indicatori di qualità.



Le evidenze fornite dalla soluzione dovranno essere disponibili ai team di conduzione dei servizi del Fornitore del Lotto 2 e del Lotto 1 e all'Istituto sulla console di controllo centralizzata. Il Fornitore dovrà comunque tempestivamente dare evidenza, nei tempi e con i canali che saranno concordati, degli eventuali problemi di disponibilità e performance che si dovessero presentare, in modo da concordare le soluzioni da intraprendere e le eventuali comunicazioni verso l'utenza.

È inoltre richiesto che vengano effettuati controlli di integrità e congruenza dei siti e produrre, tramite i relativi log, report sull'accesso e sull'utilizzo.

Il Fornitore è responsabile di identificare i servizi applicativi/infrastrutturali da sottoporre a monitoraggio al fine di soddisfare i livelli di servizio contrattuali. La necessaria analisi dei sistemi dell'Istituto e la configurazione ed implementazione della soluzione dovranno essere realizzati nell'ambito della fase di allestimento. Tale analisi è soggetta ad approvazione da parte dell'Istituto.

## **5.2 TROUBLE TICKETING**

Nell'ambito delle soluzioni di IT Service Management, il Fornitore dovrà rendere disponibile una soluzione di Trouble Ticketing per la registrazione e la gestione logicamente separata degli incident e delle richieste di intervento, cosiddette IMAC sulle PDLI, sulle infrastrutture e sulle piattaforme gestite (hardware, software e applicazioni). Il sistema dovrà rispecchiare il modello organizzativo e i processi della fornitura (servizi erogati nell'ambito del Lotto 1, del Lotto 2 e da parte dell'Istituto in considerazione degli specifici ruoli e responsabilità). Le funzionalità minime, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, richieste per la soluzione di Trouble Ticketing sono le seguenti:

- integrazione con il CMDB;
- integrazione con la piattaforma di monitoraggio (servizio di event management): il sistema dovrà recepire automaticamente gli opportuni alert/eventi generati dalla piattaforma di monitoraggio, attivando i relativi ticket;
- integrazione con il sistema di Asset e Configuration Management: il sistema dovrà avere in linea tutte le informazioni relative ai sistemi elaborativi e alle postazioni di lavoro utilizzate dagli utenti, in modo da consentire l'immediata identificazione delle apparecchiature/componenti oggetto della richiesta, dei relativi dati logistici e della configurazione hardware e software;
- integrazione eventuale con il sistema di telefonia (CTI) reso disponibile dal Fornitore presso il Centro Servizi da dove sarà erogato il servizio di Call Center;
- gestione di attività a task con assegnazione a gruppi di lavoro.
- configurabilità dei processi di "escalation";
- gestione del "pending" con la possibilità di interrompere il conteggio del tempo per specifici ticket;
- invio di mail in automatico all'apertura/ chiusura ticket;
- data base delle richieste ricorrenti (possibilità di ricorrere a richieste standard precaricate con il fine di ottimizzare i tempi di apertura), cosiddetta knowledge base;
- esportazione della base dati dei ticket in formato CSV o Excel;
- informazioni sull'utente (rilevazione storica dei beni assegnati, del software utilizzato e dei ticket aperti);



- disponibilità di un'interfaccia web a disposizione degli utenti per self ticketing ed interrogazione dello stato dei propri ticket;
- monitoraggio, attraverso reportistica (almeno a video e possibilmente mediante export in foglio su foglio Excel o formato CSV), di dati quali: stato chiamate, tempistica di risoluzione, Livelli di Servizio, aggregazione per tipo chiamata, statistiche, etc., con possibilità di parametrizzazione dei report (per tipo chiamata, tipo utente, persona segnalante, settore, tipo intervento, ambito progettuale, descrizione, tempo e durata chiamata, stato chiamata, data apertura, data chiusura, sollecito, etc.);
- possibilità di profilare gli interventi per settore (associazione predeterminata di tipologie di intervento a specifici settori);
- associazione degli interventi a Livelli di Servizio contrattuali e rilevazione degli eventuali scostamenti.

### **5.3 ASSET E CONFIGURATION MANAGEMENT**

La soluzione deve garantire le seguenti funzionalità minime:

- raccogliere, classificare, raggruppare le informazioni sugli asset informatici e sulle relative configurazioni;
- associare gli asset agli utenti ed alle strutture organizzative dell'Istituto ed alle relative ubicazioni;
- garantire tutti gli aggiornamenti legati alla gestione del ciclo di vita degli asset e alle operazioni IMAC (Install, Move, Add & Change);
- consentire la registrazione delle informazioni relative ai contratti di acquisto, locazione e manutenzione dei singoli asset;
- censire le licenze software;
- fornire a richiesta un report delle consistenze degli asset informatici disponibili e sulle relative configurazioni, sia per gli aspetti hardware che quelli software;
- elencare le postazioni di lavoro che hanno una configurazione software difforme da quella approvata dall'Istituto;
- integrarsi nativa con il CMBD;
- garantire l'allineamento con il sistema interno dell'Istituto attraverso interfaccia anche asincrona (da definirsi durante il Phase-in).

La soluzione deve gestire i seguenti asset:

- hardware (server, storage, apparati di rete, PC ed apparecchiature a corredo delle postazioni di lavoro, etc.);
- software (software di base, di produttività individuale, applicativo di mercato, applicazioni custom, etc.);
- contratti.

I dati dovranno essere aggiornati periodicamente mediante procedure di rilevazione automatica delle configurazioni e, dove necessario, inserendo manualmente ulteriori informazioni non rilevabili automaticamente.



Inoltre la componente Configuration deve gestire i workflow di richieste, approvazione, pianificazione, implementazione della richiesta per un'accurata e chiara visione dell'ambiente IT, ivi inclusi specifici asset, i loro rapporti reciproci e le interdipendenze.

#### **5.4 CHANGE MANAGEMENT**

La soluzione di Change Management dovrà fornire funzionalità per l'analisi, pianificazione, implementazione e monitoraggio, attraverso policy e processi, del ciclo di vita dei cambiamenti minimizzando il rischio di interruzione del servizio.

Dovrà permettere di definire ed implementare processi di cambiamento standardizzati, che guidino l'organizzazione attraverso l'intero ciclo di vita di una richiesta di modifica, dall'invio alle fasi di pianificazione, attuazione e verifica.

In particolare, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, si indicano le seguenti caratteristiche:

- implementare workflow definiti per gestire le richieste di change dell'IT e del business e allinearne le prospettive;
- assicurare che tutte le change siano registrate e oggetto di accurata valutazione affinché le change autorizzate siano pianificate, testate, implementate, documentate e revisionate in base alla priorità e in modo controllato;
- verificare che i *configuration item* legati alle change siano registrati nel Configuration Management Database (CMDB);
- gestione delle attività di change management, inclusa l'approvazione delle change, anche in mobilità;

Ove possibile l'Istituto predilige una soluzione che integri i sistemi di Trouble Ticketing e di Change Management all'interno dello stesso prodotto.

#### **5.5 KNOWLEDGE MANAGEMENT**

La soluzione deve prevedere l'implementazione di una base dati 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, in uso ai servizi di supporto utente del Lotto 1, del Lotto 2 e al CC. La soluzione dovrà essere necessariamente anche accessibile all'utenza tecnica dell'Istituto.

#### **5.6 VERIFICA DA REMOTO DEI PC**

Per le attività del servizio PDL di assistenza di II livello agli utenti e per quelle di manutenzione, il Fornitore dovrà utilizzare, ove possibile tecnicamente e ove consentito, una soluzione per la verifica da remoto dei PC; la soluzione dovrà garantire l'accesso remoto sia quando il PC è connesso alla rete locale aziendale, sia quando il PC non è connesso alla rete locale aziendale attraverso modalità e strumenti di connessione remota. Tale strumento raggruppa tutti gli interventi che possono essere eseguiti senza intervenire fisicamente sui PC e deve consentire almeno le seguenti attività:



- controllo dei log di sistema;
- controllo del livello delle patch installate e se necessario il loro aggiornamento;
- controllo sulla presenza ed eventuale rimozione di virus;
- risoluzione del problema, ove possibile, tramite l'azione diretta sui PC ed in caso di impossibilità della risoluzione da remoto, attivazione delle risorse per la manutenzione on-site;
- lettura dei dati tecnici e logistici degli asset informatici.

L'accesso remoto alle postazioni dovrà avvenire in sicurezza e nel rispetto della privacy e solo a seguito dell'esplicita autorizzazione del titolare della postazione. Tutte le sessioni dovranno essere tracciate e storicizzate.

## **5.7 SOFTWARE DISTRIBUTION**

La soluzione deve consentire la distribuzione da remoto sui PC degli aggiornamenti di:

- pacchetti software di base;
- applicativi commerciali e custom di produttività individuale;
- aggiornamento dell'antivirus;
- diffusione di manualistica e documentazione.

Le modalità disponibili dovranno essere:

- trasmissione dal centro con installazione automatica sui sistemi target;
- download richiesto dall'utente target, selezionando il SW da una lista di possibili prodotti autorizzati disponibili a catalogo.

Si rammenta che tutte le attività legate al servizio di Software Distribution sono di competenza del Fornitore nell'ambito del servizio PDL (es: preparazione pacchetto, test pacchetto, controllo, avanzamento del processo di Software Distribution).

## **5.8 PERFORMANCE MANAGEMENT E CAPACITY PLANNING**

La soluzione, attraverso una rilevazione in real-time, dovrà essere in grado di eseguire analisi di performance sui principali dispositivi dell'infrastruttura IT (dispositivi di rete, server, ecc) sulla base di metriche opportunamente realizzate, segnalando le criticità rilevate.

Per quanto riguarda i test prestazionali (stress test), la soluzione dovrà prevedere funzionalità di individuazione di percorsi critici e di esecuzione massiva di casi di test anche in modalità ricorsiva. Per quanto riguarda le applicazioni, anche nel caso che queste siano interconnesse, la soluzione dovrà permettere il test prestazionale mediante la simulazione in ambienti virtuali di quello di esercizio

I dati statistici raccolti dalla soluzione di Test Prestazionale verranno analizzati e correlati da strumenti di Capacity Planning al fine di gestire efficacemente le infrastrutture utilizzate e prevenire degni prestazionali.



## 5.9 RELEASE E DEPLOY MANAGEMENT

La soluzione di Release Management dovrà permettere di integrare in maniera sicura le nuove release del software nell'ambiente di produzione.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo, si indicano le seguenti caratteristiche:

- pianificazione e coordinamento delle realizzazioni e deployment di software nuovi (o di upgrade) con hardware e documentazione associati;
- coordinamento con il Change Management, per validare l'esatto contenuto della release;
- esecuzione delle distribuzioni della release attraverso i processi di change e deployment anche automatici;
- tracciamento degli item oggetto (o target) di implementazione verso il CMDB;
- documentazione completa di tutti gli stati della release e dei change correlati;
- ove possibile l'Istituto predilige una soluzione che integri il sistema GIT di Configuration Management del software dell'Istituto.

## 5.10 PORTALE DI GOVERNO E GESTIONE DELLA FORNITURA

Il Fornitore del Lotto 1 e del Lotto 2 dovranno rendere disponibile un proprio "Portale di governo e gestione della fornitura" di supporto alla governance delle attività contrattuali e operative.

Per le forniture di entrambi i Lotti, il portale dovrà consentire all'Istituto, 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) 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;
- integrazione con il prodotto GIT di Configuration Management per la alimentazione verso quest'ultimo dei documenti relativi ai progetti applicativi;
- la verifica dell'effort erogato in termini di FTE (consuntivo) 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 nella 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, prodotti a cura del fornitore senza oneri aggiuntivi per l'Istituto, dovranno avere la seguente periodicità:

- trimestrale quella contrattuale valida ai fini del calcolo delle penali;
- mensile, trimestrale (aggregata) ed annuale (riepilogativa), per la reportistica di tipo tecnico e di rendicontazione delle attività e delle risorse impiegate per i servizi.

Si sottolinea la necessità di una gestione flessibile degli accessi al Portale, per garantire gli opportuni livelli di profilazione (Istituto, Referenti, ecc.) mediante login e password assegnate.

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

## **5.11 TEST MANAGEMENT DELLE APPLICAZIONI**

Il Fornitore dovrà rendere disponibile una soluzione di test management con cui gestire la fase di test relativa alle applicazioni gestite nell'ambito della presente fornitura (test proceduralizzato). Con tale soluzione quindi dovrà essere possibile progettare i test, monitorare il grado di copertura degli stessi, verificare la completezza e la rispondenza dei test ai requisiti, controllare l'esecuzione e memorizzare i risultati, fornire tutti i report per le necessarie verifiche e consentire il riutilizzo dei test in successivi contesti (esempio: test di non regressione). Sempre nell'ambito del test proceduralizzato, la soluzione dovrà consentire un approccio collaborativo alle attività di test, quali ad esempio:

- individuazione dei gruppi dedicati al test;
- assegnazione dei task di test;
- controllo delle attività.

Lo stesso prodotto dovrà consentire, sulla base dei test progettati, o di test progettati ad hoc, di effettuare in automatico l'attività di test (test automatizzato). L'attività deve in particolare prevedere: l'individuazione dell'ambito applicativo su cui effettuare test automatici, la stesura dei casi di test da automatizzare secondo le specifiche modalità tecniche del prodotto, l'esecuzione e ri-esecuzione periodica dei test automatici e controllo dei risultati.



## 5.12 ANALISI DEL CODICE

Nelle fasi di analisi e progettazione di applicazioni/servizi, dovranno essere rispettati i requisiti di sicurezza derivanti dall'analisi del rischio dell'Istituto, in conformità con le best practice di settore in materia di sviluppo di codice software sicuro, con particolare riferimento allo standard OWASP. Nelle successive fasi di scrittura del codice, test e manutenzione, dovranno essere utilizzati strumenti per l'analisi statica e dinamica della robustezza e della vulnerabilità del codice.

Gli strumenti di analisi statica, dei quali dotarsi per convalidare il codice sviluppato, dovranno essere in grado di:

- controllare il codice sorgente in base a delle regole built-in, aggiornabili e configurabili secondo la realtà del SDLC (Systems Development Life Cycle) in cui sono inseriti;
- essere in grado di operare contemporaneamente su più linguaggi di programmazione e su più moduli dell'applicazione;
- creare una mappa dei componenti dell'architettura del sistema, consentendo di identificare i "nodi" dove impatta il codice non convalidato;
- creare report destinati ai diversi soggetti coinvolti (sviluppatori, software architect, security manager, ...);
- essere possibilmente integrati nell'ambiente di sviluppo (IDE) utilizzato dai programmatori in modo da segnalare in tempo reale la presenza di porzioni di codice non corretto, dal punto di vista della sicurezza.

Il Fornitore dovrà proporre uno o più strumenti di Analisi del codice la cui adozione e relativi ambito di utilizzo verranno valutati dall'Istituto.



## 6. REFERENTI

Ciascun Fornitore dovrà indicare un Responsabile della Fornitura; tale figura, a partire dalla fase di stipula del contratto (del Lotto 1 e del Lotto 2), avrà la responsabilità del coordinamento di tutti servizi inerenti la singola fornitura. La messa a disposizione della figura del Responsabile della Fornitura per ciascun Lotto non comporterà alcun onere aggiuntivo per l'Istituto.

Il Responsabile della Fornitura oltre a coordinare i servizi inclusi nella fornitura, dovrà essere presente presso l'Istituto 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'Istituto, si potrà relazionare con eventuali Fornitori terzi per specifiche tematiche inerenti la fornitura.

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

- predisposizioni e variazioni dei Piani di Lavoro relativi ad item della fornitura;
- produzione dei report tecnici e contrattuali periodici (consuntivale e previsionale) dei servizi erogati nell'ambito del Lotto, che offrano una visione sintetica e prospettica dell'andamento della fornitura;
- correttezza e tempestività dell'utilizzo delle soluzioni a supporto della fornitura;
- predisposizione e garanzia del rispetto del Piano della Qualità, 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.

Oltre al Responsabile della Fornitura, il Fornitore di ciascun Lotto dovrà indicare anche un Responsabile di Servizio (RS) per ciascuno dei servizi oggetto di fornitura.

I Responsabili della Fornitura, per i due Lotti, dovranno inoltre promuovere e realizzare le possibili sinergie tra le risorse, i team coinvolti nelle diverse attività e le soluzioni a supporto fornite:

- identificando possibili aree d'intervento per semplificare i processi, favorire la comunicazione e fornire all'Istituto una visione integrata su tutti i servizi forniti (ad esempio un singolo "Portale della Fornitura");
- garantendo che i responsabili di servizio operino in modo flessibile e collaborativo nel contesto del sistema informativo dell'Istituto ove sono presenti altri fornitori e nel rispetto delle regolamentazioni dell'Istituto (es. contratti in essere di fornitori terzi, regolamenti dell'Istituto);
- definendo con l'Istituto i piani di adeguamento delle risorse (capacity planning), identificando nuove esigenze e fornendo elementi affinché si possano predisporre i documenti di programmazione;



- gestendo le situazioni critiche, intervenendo tempestivamente con opportune decisioni/azioni prima che si verifichino impatti gravi sulle attività in corso e sui servizi;
- verificando la completezza ed il corretto avanzamento degli interventi programmati sulla base della rispettiva pianificazione comunicata all'Istituto e dei suoi aggiornamenti;
- ottemperando agli obblighi di pianificazione e rendicontazione delle rispettive attività e risorse;
- garantendo l'allineamento degli standard procedurali e tecnologici utilizzati in funzione delle nuove esigenze di servizio, dell'evoluzione tecnologica e degli standard adottati dall'Istituto;
- analizzando ed ottimizzando i processi gestionali di comunicazione e le strutture organizzative;
- coordinando la rispettiva attività di Program Management e garantendo la corretta esecuzione delle attività previste nell'ambito del contratto.

Il Responsabile di Servizio dovrà essere parte a tutti gli effetti del gruppo di lavoro del servizio di cui ne assume la responsabilità 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'Istituto.

I Responsabili di Servizio di ciascun Lotto, 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'Istituto.

Tra le figure chiave della fornitura vanno annoverati anche i capo progetto e/o responsabili di intervento per i servizi a carattere progettuale, che saranno responsabili di tutti gli adempimenti relativi ai progetti/interventi di competenza.



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

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 dei Responsabili della Fornitura assicurare tale sinergia.

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



## **7. MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA**

### **7.1 PREMESSA**

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

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 delle soluzioni a supporto previste al capitolo 0.

L'Istituto 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'Istituto 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'Istituto.

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

L'Istituto si riserva inoltre di verificare nel corso della erogazione della fornitura di verificare la corretta esecuzione dei servizi, anche mediante:

- reportistica richiesta ad hoc, oltre quella tecnica e contrattuale prevista;
- copia dei log di sistema;
- accesso diretto ai sistemi gestiti.

### **7.2 LUOGO DI LAVORO**

I servizi del Lotto 1 e del Lotto 2 saranno svolti principalmente presso le sedi dell'Istituto; fanno eccezione i servizi del Lotto 2 di Call Center nella sua interezza e di Conduzione Sistemi, limitatamente al Monitoraggio tecnico/applicativo H24 al di fuori dell'orario base del suddetto servizio; tali servizi dovranno essere erogati presso il Centro Servizi reso disponibile dal Fornitore.

Per Le attività del servizio SVI del Lotto 1, l'Istituto si riserva di stabilire quando le suddette possano essere svolte presso la sede del Fornitore.

Le attuali sedi dell'Istituto presso le quali dovranno essere svolti i servizi sono:

- Roma, via G.B. Martini 3;
- Milano, via Broletto 7;
- Milano, Via Rovello 6.

Nella tabella seguente, per ciascun Lotto, si riporta l'indicazione del luogo di lavoro:



Lotto	Servizio	Luogo di lavoro
1	SVI	Sede CONSOB di Roma o sede del Fornitore
	GA	Sede CONSOB di Roma
	SSA	
2	CS	Sedi CONSOB di Roma e Milano
		Centro Servizi del Fornitore
	PDL	Sedi CONSOB di Roma e Milano
	CC	Centro Servizi del Fornitore
	SSCS	Sede CONSOB di Roma

**Tabella 23 - Luogo di lavoro**

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

Per i servizi della fornitura, lo spostamento di risorse del fornitore (trasferta) tra le sedi della CONSOB, ove richiesto dall'istituto, dovrà avvenire senza oneri aggiuntivi per l'Istituto stesso.

Per lo svolgimento delle attività relative ai servizi oggetto di Fornitura verranno resi disponibili al Fornitore nelle sedi dell'Istituto i 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'Istituto. Tali dotazioni HW e SW dovranno essere dedicate esclusivamente all'utilizzo nell'ambito del contratto.



### 7.3 ORARIO DI SERVIZIO

Per ciascun Lotto, si riporta l'orario base di ciascun servizio:

Lotto	Servizio	Fascia giornaliera	Fascia Oraria
1	SVI	Lunedì – Venerdì	9:00 – 18:00
	GA	Lunedì – Venerdì	7:30 – 20:00
		Sabato	9:00 – 14:00
	SSA	Lunedì – Venerdì	9:00 – 18:00
2	CS	Lunedì – Venerdì	7:30 – 20:00
		Sabato	9:00 – 14:00
	PDL	Lunedì – Venerdì	7:30 – 20:00
		Sabato	9:00 – 14:00
	SSCS	Lunedì – Venerdì	9:00 – 18:00
	CC	Lunedì – Venerdì	7:30 – 20:00
		Sabato	9:00 – 14:00
	CS (monitoraggio tecnico/applicativo)	H24	

**Tabella 24 - Orario base di servizio**

Per i servizi GA (lotto 1), CS e PDL (lotto 2) erogati nei giorni festivi l'Istituto si riserva di valutare la possibile riduzione dell'orario base dandone preventiva comunicazione al Fornitore.

Al di fuori dell'orario base, per i servizi di GA del Lotto 1 e CS del Lotto 2 dovrà essere garantito il servizio di Reperibilità e gli interventi Fuori Orario senza oneri aggiuntivi per l'Istituto, che dovranno essere erogati nei seguenti intervalli temporali:

Servizio	Orario in Reperibilità e Interventi Fuori Orario	
GA (lotto 1) e CS (lotto 2)	Lunedì – Venerdì	20:00 – 7:30
	Sabato	00:00 – 9:00
		14:00 – 23:59
	Domenica e Festivi non inclusi nel calendario della Borsa	24 ore

**Tabella 25 - Orario di Reperibilità e Interventi Fuori Orario**

L'orario base per il servizio di GA del Lotto 1, in modalità "a consumo", è il seguente:

Orario Base	
Lunedì – Venerdì	9:00 – 18:00

**Tabella 26 - Orario base di servizio GA a consumo**

L'Istituto si riserva di poter richiedere estensioni dell'orario di servizio per i servizi dei due Lotti, c.d. interventi Fuori Orario, per i quali il preavviso minimo di richiesta sarà il seguente:





- nella stessa giornata lavorativa: 2 ore;
- disponibilità dei servizi il sabato, la domenica e/o nei giorni festivi: 1 giornata lavorativa.

L'estensione dell'orario di servizio sarà richiesta via posta elettronica e, se pervenuta nel periodo di preavviso prestabilito, non sarà soggetta all'accettazione da parte del Fornitore. La procedura di dettaglio concordata sarà tracciata nel Piano della Qualità Generale.

Relativamente ai servizi a canone, anche nel caso in cui il Fornitore non dia seguito alla richiesta di estensione dell'orario di servizio, la rilevazione e misurazione dei requisiti di qualità dovrà tenere conto dell'orario esteso.

Si precisa che:

1. per **“Orario base”** si intende la fascia oraria minima per cui è richiesta l'erogazione delle attività. Per le attività gestite a consumo, l'Istituto 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 **“Reperibilità”** si intende la:
  - disponibilità ad intervenire in caso di disservizi, su chiamata telefonica, nelle restanti ore rispetto all'orario base, fino al complemento delle 24 ore giornaliere per l'intervallo dei giorni lunedì-venerdì, sabato e giorni Festivi inclusi nel calendario della Borsa Italiana;
  - disponibilità agli interventi di cui al precedente punto garantita per l'intera giornata (24 ore) di domenica e dei giorni Festivi non inclusi nel calendario della Borsa Italiana;

Tali prestazioni dovranno essere erogate dalle stesse risorse impiegate nel servizio gestito in orario standard.

Gli strumenti necessari per l'erogazione del servizio di reperibilità saranno messi a disposizione dal Fornitore (es. cellulare). L'Istituto dovrà disporre di un numero di contatto unico per ciascun Lotto che permetta di contattare direttamente il Reperibile, nella fascia oraria di reperibilità, al fine di segnalare eventuali situazioni di emergenza e/o disservizi.

3. per interventi **“Fuori Orario”** si intendono interventi effettuati in fasce orarie riportate nella precedente tabella n. 25. Tali interventi potranno essere effettuati per:
  - sporadiche estensioni dell'orario base, di cui al precedente punto 1, che potranno essere richieste dall'Istituto nelle normali giornate lavorative;
  - attivazione dei servizi in giorni festivi non inclusi nel calendario della Borsa e domenica, dove la durata dell'intervento presso l'Istituto non potrà essere inferiore a 4 ore.

Tali prestazioni dovranno essere erogate dalle stesse risorse impiegate nel servizio gestito in orario base.

Dovrà, inoltre, essere garantita la presenza continuativa di almeno una figura professionale avente conoscenza della lingua inglese a copertura dell'orario base di erogazione dei servizi di GA del Lotto 1 e CC e CS del Lotto 2.



#### 7.4 DISTRIBUZIONE DEGLI FTE PER FASCIA ORARIA DI SERVIZIO

Si precisa che per quanto riguarda la distribuzione del dimensionamento minimo con tolleranza per i servizi continuativi a presidio (GA del lotto 1 e CS e PDL del Lotto 2), dovrà essere garantita la massima efficienza nella fascia oraria centrale 09:00 -18:00 per il periodo lunedì - venerdì e un presidio ridotto nelle fasce orarie di inizio e fine giornata e di sabato secondo quanto previsto nella tabella seguente:

Lotto 1 – Servizio GA		FTE minimi	
		Roma	Milano
Lunedì – Venerdì	7:30 – 9:00	2	-
	9:00 – 18:00	18	-
	18:00 – 20:00	2	-
Sabato	9:00 – 14:00	1	-

Lotto 2 – Servizio CS		FTE minimi	
		Roma	Milano
Lunedì – Venerdì	7:30 – 9:00	2	-
	9:00 – 18:00	12	1
	18:00 – 20:00	2	-
Sabato	9:00 – 14:00	1	-

Lotto 2 – Servizio PDL		FTE minimi	
		Roma	Milano
Lunedì – Venerdì	7:30 – 9:00	2	1
	9:00 – 18:00	8	3
	18:00 – 20:00	2	1
Sabato	9:00 – 14:00	1	-

Tabella 27 - Distribuzione FTE per i servizi a presidio (lotto 1 e lotto 2)

L'Istituto si riserva di modificare tali distribuzioni a fronte di variazioni organizzative dello stesso.

L'identificazione delle specifiche figure professionali che svolgono l'attività di presidio per i servizi GA (lotto 1), CS e PDL (lotto 2) nelle fasce orarie non centrali, di sabato sarà sottoposta all'approvazione dell'Istituto in sede di esecuzione della fornitura.

#### 7.5 DIMENSIONAMENTO MINIMO DEGLI FTE CON TOLLERANZA

Per i servizi GA del Lotto 1, CS e PDL del Lotto 2 è stabilito il criterio di dimensionamento minimo con tolleranza degli FTE presenti presso le sedi dell'Istituto.

Per dimensionamento "minimo" si intende la presenza fisica presso l'Istituto del numero di FTE previsti per ciascuno dei tre servizi a canone sopra indicati, rilevata su base trimestrale. È consentita ai Fornitori,



per ciascuno dei 3 servizi sopracitati, una soglia di tolleranza nel periodo di rilevazione pari a 1,5 (uno virgola cinque) FTE in diminuzione rispetto al dimensionamento minimo atteso. L'utilizzo eventuale della tolleranza implica l'obbligo per il fornitore del recupero delle giornate non erogate entro il trimestre successivo a quello di rilevazione.

Il superamento della soglia di tolleranza nel periodo di rilevazione, inoltre, genererà un numero di giornate (gg/p) "Fuori soglia" che verrà misurata da uno specifico indicatore di qualità.

In aggiunta a quanto sopra, il mancato recupero delle tolleranze verrà misurato da uno specifico indicatore di qualità e il recupero dovrà essere effettuato utilizzando le medesime figure professionali che hanno generato l'utilizzo della tolleranza.

L'adozione del criterio "dimensionamento minimo con tolleranza" termina con la fine del terzo trimestre del 5° anno della fase contrattuale di erogazione dei servizi (i relativi recuperi delle tolleranze andranno effettuati entro il quarto trimestre del 5° anno).

A titolo indicativo, si riporta, di seguito, un esempio di applicazione del modello di utilizzo del dimensionamento minimo con tolleranza applicato al servizio di GA.

<b>ESEMPIO DI CALCOLO DEL DIMENSIONAMENTO MINIMO CON TOLLERANZA PER IL SERVIZIO DI GA</b>				
<b>FTE</b>	<b>Montante GG/P trimestrale</b>		<b>SOGLIA DI TOLLERANZA TRIMESTRALE</b>	
			<b>FTE</b>	<b>GG/P</b>
18	990		1,5	82,5
GG/P minimi teorici Tolleranza GG/P erogati GG/P di recupero Fuori soglia Verifica IQ				
	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4
	990	990	990	990
	82,5	82,5	82,5	82,5
	890	1090	950	990
	100	-100	40	40
	17,5	0	0	0
	(IQ07) Azione contrattuale	Nessuna azione contrattuale	Nessuna azione contrattuale	(IQ08) Azione contrattuale

Nel primo trimestre il servizio di GA non ha erogato 100 gg/pp rispetto al minimo teorico ed eccede la tolleranza ammessa (pari a 82,5) di 17,5 gg/pp. Pertanto, si genera l'azione contrattuale dell'indicatore di qualità IQ07 (indicato in Appendice 3) pur rimanendo ferma l'obbligo del fornitore di recuperare questa mancata erogazione nel trimestre successivo. Nel secondo trimestre il servizio eroga 100 gg/pp in più rispetto al minimo teorico portando a 0 gg/pp la mancata erogazione complessiva e quindi non genera alcuna azione contrattuale. Nel terzo trimestre nuovamente sono erogati 40 gg/pp in meno rispetto al minimo teorico; questo valore però non eccede la soglia di tolleranza e dunque nessuna azione contrattuale si attiva. Nel quarto trimestre il servizio eroga 990 gg/pp non recuperando i 40



gg/pp del terzo trimestre e dunque si genera l'azione contrattuale dell'indicatore di qualità IQ08 (indicato in Appendice 3).

Il Fornitore nell'ambito della reportistica periodica dovrà dare specifica evidenza dell'andamento mensile dell'effort erogato, delle tolleranze e dei recuperi effettuati.

Si precisa che il superamento della soglia di tolleranza (fuori soglia) implica l'applicazione dell'azione contrattuale (come indicato in Appendice 3) a fronte della quale l'erogazione delle giornate "fuori soglia" non è richiesta; resta fermo che le giornate di tolleranza non erogate dovranno essere recuperate nei tempi e modalità sopra indicate. Il mancato recupero implica l'applicazione della ulteriore azione contrattuale (come indicato in Appendice 3) a fronte della quale l'erogazione delle giornate non più recuperate non è richiesta.

## **7.6 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'Istituto (utenti interni e/o esterni) e/o fornitori terzi dell'Istituto designati, verso i diversi team nell'ambito dei Lotti di 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 app mobile (whatsapp, telegram);
- tramite e-mail (posta elettronica ordinaria);
- tramite web-ticket;
- 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'Istituto, unitamente all'elenco del personale del Fornitore presente in sede suddiviso per singolo servizio.



## 7.7 MODALITÀ DI ESECUZIONE E DI REMUNERAZIONE DELLA FORNITURA

Al fine di descrivere le modalità di esecuzione e di remunerazione della fornitura, nelle tabelle seguenti vengono espone le matrici di corrispondenza per i servizi di fornitura di ciascun Lotto.

Lotto	Servizio	Modalità di esecuzione	Modalità di remunerazione
Lotto 1	SVI	Progettuale	A corpo/A consumo
	GA	Continuativa	A canone
		Progettuale	A consumo
	SSA	Progettuale	A corpo/A consumo

Tabella 28 - Lotto 1: corrispondenza tra servizi e modalità di esecuzione e remunerazione

Lotto	Servizio	Modalità di esecuzione	Modalità di remunerazione
Lotto 2	CS	Continuativa	A canone
	PDL	Continuativa	A canone
	CC	Continuativa	A canone
	SSCS	Progettuale	A corpo/A consumo

Tabella 29 - Lotto 2: 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'Istituto stabilirà di volta in volta quale modalità seguire all'attivazione del singolo intervento/obiettivo.

In relazione alle attività remunerate in giorni persona (a consumo e/o a corpo) si precisa che all'attivazione dei servizi e all'inizio di ciascun anno solare sarà comunicato per ciascun servizio un massimale di spesa per l'esercizio finanziario in corso che, in nessun caso, potrà essere superato. Pertanto il Fornitore si impegna ad erogare i servizi richiesti dall'Istituto e a stilare i Piani di lavoro tenendo conto di tale vincolo.

Si precisa inoltre che in relazione alle modalità di rendicontazione dei servizi, tenuto conto dell'utilizzo degli stessi su base storica, dell'organizzazione e delle competenze presenti nell'Istituto, l'orientamento dell'Istituto è quello di una propensione nell'utilizzo della modalità a consumo per l'attivazione di obiettivi di sviluppo di tipo Agile, anche di dimensioni contenute.

## 7.8 MODALITÀ CONTINUATIVA A CANONE

La modalità continuativa a canone si applica ai servizi GA per il Lotto 1 e ai servizi CS, PDL e CC per il Lotto 2.

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 relative appendici.

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

Il canone trimestrale potrà essere soggetto a revisione sulla base della variazione delle dimensioni dei volumi gestiti, e riportati nella tabella seguente, nell'ambito di ciascun servizio.

Su base annuale, a partire dal secondo anno di erogazione, il Fornitore potrà richiedere all'Istituto l'avvio della fase istruttoria per la revisione del canone di servizio; tale istruttoria è volta a rilevare, sulla base di documentate evidenze, le variazioni (in aumento/diminuzione) dei volumi relativi ai soli servizi remunerati a canone.

A completamento della fase di istruttoria, la rideterminazione del canone si applica solo in caso di variazioni, in aumento o diminuzione, di uno specifico valore percentuale (soglia di revisione) per le dimensioni previste per ogni singolo servizio; in tale previsione, l'importo del singolo canone di servizio è rivalutato del 3% rispetto al canone offerto.

Le dimensioni che vengono considerate nella determinazione della revisione del canone per ciascun servizio continuativo, per ciascun Lotto, sono riportate nella tabella seguente:

Lotto	Servizio	Dimensione	Soglia di revisione
1	GA	<b><u>Dimensione 1:</u></b> numero PF presi in gestione (al netto del software che usufruisce della garanzia per l'intera durata contrattuale) <b><u>Dimensione 2:</u></b> numero di ticket di supporto chiusi tecnicamente (con esclusione dei ticket generati automaticamente) su base media annua.	Incremento del <b>30%</b> per <u>Dimensione 1</u> e Incremento del <b>20%</b> per <u>Dimensione 2</u>
2	CS	<b><u>Dimensione 1:</u></b> numero sistemi di esercizio presi in gestione. Tra questi rientrano: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ sistemi fisici (server)</li><li>▪ sistemi virtuali (immagini)</li><li>▪ apparati di rete e di sicurezza (locali e periferici)</li><li>▪ apparati storage</li></ul> <b><u>Dimensione 2:</u></b> numero di ticket di supporto chiusi	Incremento del <b>30%</b> per <u>Dimensione 1</u> e Incremento tra il <b>20% e il 30%</b> per <u>Dimensione 2</u>



		tecnicamente (con esclusione dei ticket generati automaticamente) su base media annua.	
	PDL	<b><u>Dimensione 1:</u></b> numero PC presi in gestione. Tra queste rientrano: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Desktop</li><li>▪ Portatili</li><li>▪ Tablet</li></ul> <b><u>Dimensione 2:</u></b> numero di ticket di supporto chiusi tecnicamente (con esclusione dei ticket generati automaticamente) su base media annua.	Incremento del <b>30%</b> per <u>Dimensione 1</u> e Incremento del <b>20%</b> per <u>Dimensione 2</u>
	CC	<b><u>Dimensione 1:</u></b> numero di chiamate telefoniche inbound numero di segnalazioni pervenute tramite e-mail	Incremento del <b>20%</b> per <u>Dimensione 1</u>

**Tabella 30 – Modalità di revisione del canone per i servizi continuativi**

## **7.9 MODALITÀ PROGETTUALE A CONSUMO**

La modalità progettuale a consumo si applica ai servizi SVI, GA e SSA per il Lotto 1 e al servizio SSCS per il Lotto 2.

La regolamentazione contrattuale del servizio (pianificazione e riepilogo delle risorse impegnate) è in giorni persona o Function Point, 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 attività.

La metrica (giorni persona o Function Point) è stabilita dall'Istituto per ciascun intervento a carattere progettuale.

Le attività pianificabili dovranno essere stimate a preventivo sia in termini di impegno sia di date di completamento, e le eventuali variazioni dovranno essere comunicate e concordate con l'Istituto, ponendo la massima attenzione alla garanzia dei tempi ed alla qualità dei prodotti. Pertanto, è prevista la predisposizione e l'aggiornamento di un piano di Lavoro per ogni servizio, soggetto all'approvazione dell'Istituto.

Per le attività così pianificate, la responsabilità di esecuzione è del Fornitore. Nella predisposizione dei singoli Piani di lavoro, il Fornitore dovrà tener conto dei vincoli legati al massimale annuo precedentemente descritto.

Le attività da eseguire in modalità progettuale sono scomposte in obiettivi e/o progetti, di responsabilità del Fornitore, la cui esecuzione è suddivisa in una o più fasi, delimitate da prodotti, secondo diversi cicli di realizzazione (nel seguito anche ciclo di vita o di sviluppo) caratteristici della tipologia dell'intervento stesso. I cicli di sviluppo sono descritti nell'Appendice 4 – Cicli e prodotti.



In relazione ai suddetti cicli di sviluppo l'Istituto si riserva di stabilire per ciascun specifico obiettivo/progetto la tipologia di ciclo di sviluppo; l'Istituto si riserva altresì di attivare anche singole specifiche fasi di un ciclo di sviluppo.

L'Istituto 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.

Si precisa che fra gli interventi a carattere progettuale remunerati a consumo rientrano anche le attività che il Fornitore sarà chiamato a svolgere all'interno di team di progetto misti (persone dell'Istituto e persone del Fornitore) e che questa modalità di ingaggio non modifica in alcun modo le responsabilità del Fornitore nell'espletamento del proprio compito.

Il Fornitore risponde comunque dell'operato delle proprie risorse remunerate "a consumo" messe a disposizione dell'Istituto, 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.

#### **7.10 MODALITÀ PROGETTUALE A CORPO**

La modalità progettuale "a corpo" si applica ai servizi SVI e SSA per il Lotto 1 e al servizio SSCS del Lotto 2.

Le attività da eseguire in modalità progettuale sono scomposte in obiettivi e/o progetti, di responsabilità del Fornitore, la cui esecuzione è suddivisa in una o più fasi, delimitate da prodotti, secondo diversi cicli di realizzazione (nel seguito anche ciclo di vita o di sviluppo) caratteristici della tipologia dell'intervento stesso.

Gli interventi a carattere progettuale sono quantificati in Giorni Persona o in Punti Funzione, con modalità esecutiva a corpo, vale a dire che il corrispettivo è calcolato sulla base della stima iniziale approvata dall'Istituto e non in base ai giorni persona e/o Punti Funzione misurati a consuntivo.

La metrica è stabilita dall'Istituto per ciascun intervento a carattere progettuale.

Per quanto riguarda il dettaglio relativo alla gestione degli interventi a carattere progettuale si fa riferimento all'Appendice 4 – Cicli e prodotti.

In relazione ai suddetti cicli di sviluppo l'Istituto si riserva di stabilire per ciascun specifico obiettivo/progetto la tipologia di ciclo di sviluppo; l'Istituto si riserva altresì di attivare anche singole specifiche fasi di un ciclo di sviluppo.

Il Fornitore risponde comunque dell'operato delle proprie risorse remunerate "a consumo" messe a disposizione dell'Istituto, 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.





### 7.10.1 Valutazione delle dimensioni degli obiettivi

Il dimensionamento degli interventi di tipo progettuale dovrà essere effettuato, ove possibile, utilizzando la metrica dei Punti Funzione. Laddove l'Istituto lo ritenga necessario, il dimensionamento degli interventi progettuali è effettuato in giorni/persona.

### 7.10.2 Obiettivi in Punti Funzione e in Giorni Persona

Il dimensionamento degli interventi misurati in Punti Funzione e in Giorni Persona dovrà avvenire nei seguenti momenti:

- stima iniziale – al termine della fase Stima Iniziale;
- stima di revisione - al termine delle fasi di “Definizione”, “Analisi” o “Analisi e Disegno”;
- consuntivo - al termine della fase di Realizzazione del ciclo di vita adottato.

La stima iniziale va effettuata con la massima accuratezza sulla base degli elementi a disposizione.

Per gli interventi misurati in Giorni Persona, il Fornitore dovrà sempre effettuare anche il corrispondente conteggio in Punti Funzione nelle modalità suindicate, al fine di mantenere aggiornata la baseline applicativa.

Per gli interventi misurati in Punti Funzione, il Fornitore dovrà indicare, per la qualificazione del valore stimato proposto, i razionali che ne hanno determinato la quantificazione.

Qualora la stima di revisione sia maggiore della stima iniziale il Fornitore dovrà motivare lo scostamento e se tali motivazioni saranno accettate dall'Istituto, nel limite di uno scostamento massimo del 20% rispetto alla stima iniziale, la stima di revisione sostituirà la stima iniziale. In caso contrario ai fini della fatturazione si utilizzerà la stima iniziale.

Al termine della fase di Realizzazione dovrà essere effettuata la consuntivazione dell'obiettivo, contestualmente al conteggio dei Punti Funzione di baseline e dei Giorni Persona. La dimensione dell'intervento risultante a consuntivo potrà essere assunta come riferimento ai fini della fatturazione, se le motivazioni dello scostamento saranno accettate dall'Istituto. In ogni caso lo scostamento non potrà superare il 10% della stima di revisione. Dunque ai fini della fatturazione, il valore definitivo dei PF o dei GG/P di impegno dell'intervento non potrà superare la stima di revisione aumentata del 10%.

Nel caso di ciclo a fase unica, la dimensione dell'intervento risultante a consuntivo sarà assunta come riferimento ai fini della fatturazione, salvo il caso in cui superi di oltre il 10% la stima iniziale. In tal caso, ai fini della fatturazione, se le motivazioni dello scostamento saranno accettate dall'Istituto, il valore definitivo dei PF e GG/P di impegno dell'intervento sarà pari alla stima iniziale aumentata del 10%.

Il dimensionamento in Punti Funzione degli interventi dovrà essere effettuato secondo le modalità di conteggio descritte nel Manuale ufficiale delle Regole di Conteggio dei Punti Funzione IFPUG: “Function Point: Manuale sulle Regole del Conteggio” nell'ultima versione disponibile.



### 7.10.3 Cancellazione degli obiettivi

Nel caso di non approvazione in fase di Stima iniziale e/o di Definizione e quindi di abbandono dell'iniziativa, in nessun caso le suddette fasi saranno oggetto di remunerazione.

Nel caso di cancellazione degli Interventi al termine delle altre fasi di lavoro, per cause non imputabili al Fornitore, verranno riconosciuti i Punti Funzione o i giorni persona, a seconda dell'unità di dimensionamento utilizzata, calcolati utilizzando la seguente formula:

**PF/GP riconosciuti = PF/GP dell'obiettivo cancellato x % avanzamento cumulativo**

dove la % avanzamento cumulativo da utilizzare è quella relativa all'ultima fase completata al momento della cancellazione, secondo la tabella riportata:

Fase	Impegno	Avanzamento cumulativo
Analisi	35%	35%
Disegno	15%	50%
Realizzazione	40%	90%
Collaudo e Verifica Prestazionale	10%	100%

**Tabella 31 - Tabella percentuale avanzamento cumulativo**

Tale riconoscimento non si intende applicabile nell'ipotesi in cui la cancellazione da parte dell'Istituto è dovuta ad eccezioni di mancato adempimento contrattuale da parte del Fornitore.

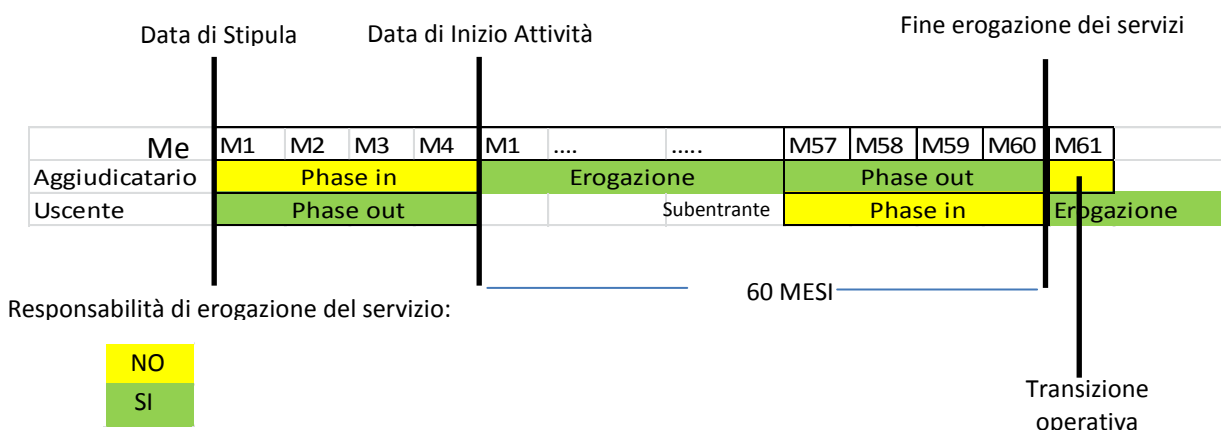


## 7.11 INIZIO DELLA FORNITURA (PHASE-IN)

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

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

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



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

La durata massima del **Phase-in** è di 4 (quattro) mesi che decorrono dalla data di sottoscrizione del contratto. Il completamento del Phase-in sarà verbalizzato dal Fornitore e dall'Istituto.

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 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto, 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'Istituto entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla data di stipula, 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, il Fornitore dell'altro Lotto e l'Istituto.

L'Istituto si riserva di indicare un sottoinsieme di documenti di cui il Fornitore dovrà produrre il relativo standard, da sottoporre all'approvazione dell'Istituto. I formati e i contenuti di dettaglio definitivi dei deliverable documentali saranno comunque sottoposti all'approvazione entro 40 (quaranta) giorni lavorativi dalla data di stipula, o nel diverso termine concordato con l'Istituto stesso;

- predisporre e consegnare, almeno 15 (quindici) giorni lavorativi antecedenti la “data di inizio attività”, il **Piano di Lavoro Generale** con le sue articolazioni (il Piano di subentro ad inizio fornitura precedentemente già consegnato, il Piano di Lavoro per i servizi a carattere continuativo, il Piano di Lavoro per i servizi a carattere progettuale, il Piano di Affiancamento di fine fornitura e di transizione operativa) con tutti i servizi, aggiornato allo stato di avanzamento delle attività di Phase-in;
- predisporre le infrastrutture e le soluzioni di cui al 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 le soluzioni di Service Management, di monitoraggio tecnico/applicativo, gli strumenti di verifica e calcolo degli indicatori di qualità, nonché la connessione telematica tra il Centro servizi e la sede dell'Istituto e l'attivazione della infrastruttura telefonica per il servizio di Call Center;
- analizzare i sistemi dell'Istituto, configurare ed implementare la soluzione di monitoraggio tecnico/applicativo, migrando le funzionalità di monitoraggio dalla piattaforma esistente alla soluzione proposta;
- definire e documentare i processi e le modalità operative che verranno adottate in sede di erogazione dei servizi oggetto di fornitura; l'attività dovrà essere svolta dai Fornitori dei due Lotti operando in modo congiunto. La documentazione prodotta è soggetta all'approvazione dell'Istituto;
- 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 (venti) giorni lavorativi dalla “data di inizio attività”.

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

#### **Affiancamento**

Al fine di acquisire le conoscenze necessarie per la corretta erogazione dei servizi il Fornitore potrà richiedere il supporto dell'Istituto o di terzi da esso 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 e delle applicazioni, documentazione relativa agli sviluppi in corso, 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'Istituto.

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'Istituto, anche sulla base di eventuali proposte che il Fornitore effettuerà in sede di Offerta tecnica

## **7.12 AVVIO DELLA FORNITURA**

L'avvio della fornitura coincide con la comunicazione della "data di inizio attività" da parte dell'Istituto al Fornitore. Per ciascun Lotto, la "data di inizio attività" è stabilita dall'Istituto, 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.

### **7.12.1 Quantificazione del patrimonio software**

Entro 3 (tre) mesi dalla data di inizio attività, è richiesto che il Fornitore del Lotto 1 effettui il conteggio in Punti Funzione dell'inventario applicativo (baseline), dando evidenza all'Istituto di eventuali variazioni che dovranno essere concordate e approvate con l'Istituto.

### **7.12.2 Migrazione delle applicazioni in GIT**

Le applicazioni prese in carico dal Fornitore che alla "data di inizio attività" non sono state ancora migrate nel prodotto GIT di Configuration Management dovranno essere migrate nel suddetto prodotto. L'attività di migrazione rientra nell'ambito delle responsabilità del servizio GA e ricomprese nel canone del servizio, per un impegno massimo di 1 FTE su base annua secondo un piano di attività approvato dall'Istituto.

### **7.12.3 Presa in carico ambienti di Test-Plant**

L'Istituto ha già disponibile l'infrastruttura hardware e software per la realizzazione degli ambienti di Test- Plant (Collaudo e Verifica Prestazionale) separati dall'ambiente di produzione.

Il Fornitore del Lotto 1 prenderà in carico tali ambienti, per gli ambiti di propria competenza, entro 6 (sei) mesi dalla "data di inizio attività" secondo un piano di lavoro concordato con l'Istituto. Relativamente alle infrastrutture HW e SW di base dedicate al Test-Plant, sarà cura del fornitore del Lotto 2 prendere in carico la gestione di tali infrastrutture nell'ambito del servizio di CS.

### **7.12.4 Attribuzione della classe di rischio**

Entro 3 (tre) mesi dalla "data di inizio attività", è richiesto che il Fornitore concordi con l'Istituto la classe di rischio di ogni singola applicazione.

La classe di rischio di una applicazione, o del progetto, è definita come segue:



- Classe A: l'applicazione o il progetto sono caratterizzati da una elevatissima criticità dovuta alle possibili responsabilità civili e/o penali per l'Istituto connesse alla importanza economica di dati elaborati ed al loro potenziale impatto sull'esterno. Un malfunzionamento del prodotto può provocare danni gravi e diffusi verso terzi oppure causare una consistente perdita di immagine dell'Istituto e di fiducia verso i servizi da esso offerti;
- Classe B: l'applicazione o il progetto implicano limitate responsabilità civili e/o penali per l'Istituto in caso di malfunzionamenti, pur trattando dati rilevanti economicamente e/o informazioni riservate. Un malfunzionamento del prodotto può provocare danni e/o una certa perdita di immagine/credibilità;
- Classe C: l'applicazione o il progetto implicano la gestione di informazioni non critiche; un eventuale malfunzionamento comporta la sola perdita del lavoro svolto, o danni di limitato valore economico.

### **7.13 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.

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

- 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'Istituto, 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'Istituto 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 ad una corretta pianificazione (per le attività cui la pianificazione è applicabile).

#### **7.13.1 Pianificazione**

La pianificazione delle attività concordata con l'istituto dovrà essere predisposta dal Fornitore nei seguenti momenti:

- a valle della stipula del Contratto, per la presa in carico dei servizi nonché per la realizzazione soluzioni/migliorie offerte dal Fornitore;



- all'inizio della fornitura o alla attivazione per tutte le attività di tipo continuativo, siano esse attività di supporto che attività legate al servizio a canone, nonché ad inizio di ogni anno solare entro il 10 di gennaio (piano di lavoro);
- all'attivazione di ogni intervento di tipo progettuale/obiettivo;
- ad evento, nel corso dell'erogazione dei servizi.

All'inizio della fornitura, l'Istituto si riserva di richiedere la stesura di un unico piano di lavoro per ciascun Lotto di fornitura, comprensivo di tutte le attività iniziali (es. presa in carico dei servizi, predisposizione delle soluzioni/migliorie offerte, predisposizione documentazione della Qualità, etc) ovvero di richiedere la stesura di singoli piani di lavoro specifici.

Sarà cura del Fornitore proporre e concordare con l'Istituto ogni eventuale ripianificazione delle attività, aggiornando il relativo piano di lavoro. Tale ripianificazione dovrà essere formalizzata in modo analogo a quanto già previsto per il piano iniziale. Ciò si applica anche alle attività legate alle migliorie proposte in Offerta (strumenti, tools, soluzioni, sistemi, etc).

### **I Piani di lavoro**

Il Piano di lavoro Generale (cosiddetto Master Plan) e le sue modifiche rappresentano l'impegno contrattuale del Fornitore, accettato dall'Istituto, su stime, tempificazione delle attività e relative date di consegna dei prodotti.

Il Fornitore dovrà predisporre e mantenere aggiornati i seguenti documenti contenenti attività, tempi e impegno:

- il Piano di Subentro ad inizio fornitura;
- 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 la reperibilità H24 ed interventi fuori orario standard,
- per le attività a carattere progettuale, il Piano di lavoro di ciascun obiettivo.

Il Fornitore dovrà indicare, nel Piano dei servizi a carattere continuativo, le attività previste; in particolare l'esecuzione preventiva di procedure particolarmente critiche, presa in carico di nuove funzionalità ed in generale qualsiasi attività nota e pianificabile in termini temporali e di risorse.

L'aggiornamento del Piano di Lavoro Generale comprensivo della sua articolazione è mensile.

I Piani di lavoro conterranno anche le informazioni di SAL (Stato Avanzamento lavori) aggiornate su base mensile.

il SAL è strutturato per servizio di fornitura come di seguito rappresentato:

Lotto 1:

1. SAL Sviluppo Software e Manutenzione Evolutiva
2. SAL Gestione applicativa
3. SAL Manutenzione Correttiva e Adeguativa



#### 4. SAL Supporto Specialistico Applicativo

Lotto 2:

1. SAL Conduzione Sistemi e monitoraggio
2. SAL Gestione e Certificazione PDL
3. SAL Call Center
4. SAL Supporto Specialistico Conduzione Sistemi

Ove esistano progetti trasversali che coinvolgono entrambi i Lotti, sarà predisposto congiuntamente da parte dei Fornitori un piano unificato di progetto.

I Piani di lavoro modificati sono sottoposti all'approvazione dell'Istituto.

### 7.13.2 Consuntivazione

La consuntivazione delle attività deve essere predisposta nel Report attività e risorse e sulla base delle informazioni di SAL contenute nei Piani di Lavoro. Il Report attività e risorse ha una periodicità mensile, trimestrale (aggregata) e annuale (riequilibrativa);

Le eventuali osservazioni sui contenuti di tali documenti e le conseguenti modifiche saranno trasmesse via e-mail sia da parte dell'Istituto che dello stesso Fornitore. L'Istituto si riserva di chiedere al Fornitore la consegna dei documenti in formato elettronico, secondo modalità e formati da concordare.

La consuntivazione delle attività svolte con modalità continuativa dovrà essere predisposta dal Fornitore mensilmente, relativamente a ciascuno dei servizi come sopra indicato.

La consuntivazione delle attività svolte con modalità progettuale dovrà essere evidenziata nei singoli piani di obiettivo/progetto evidenziando le fasi completate e riportando gli eventuali scostamenti rispetto alla pianificazione concordata.

Il Fornitore deve, inoltre, mantenere aggiornato lo stato di avanzamento dei lavori 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.

I Piani di lavoro e il Report attività e risorse sono oggetto di approvazione dell'Istituto.

L'Istituto si riserva di chiedere al Fornitore che si impegna a produrre, prospetti contenenti informazioni di riepilogo relative all'intera fornitura. Le informazioni da fornire e il relativo formato saranno congiuntamente concordate in fase di formulazione della richiesta.

### 7.13.3 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'Istituto 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'Istituto.

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

#### **7.13.4 Modalità di consegna dei prodotti**

L'elenco dei Prodotti e i relativi contenuti di massima sono riportati nell'Appendice 4 – Cicli e prodotti.

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

I prodotti e i documenti devono essere accompagnati dalla lettera di consegna. I documenti e la Lettera di consegna devono essere sottoscritti dal Fornitore; è ammessa la sottoscrizione anche tramite firma digitale.

##### **Prodotti software**

Per la tutta la durata del contratto, il software realizzato dal Fornitore con il relativo codice sorgente, sia che questo venga sviluppato presso la sede dell'Istituto che presso la sede del Fornitore, dovrà essere inserito nel repository del software dell'Istituto, che è identificato dal prodotto GIT, che l'Istituto metterà a disposizione del Fornitore.

Attraverso il suddetto prodotto il Fornitore dovrà gestire la configurazione software.

L'Istituto si riserva di chiedere la contestuale consegna di una copia del software anche su supporto magnetico/ottico.

Quanto sopra previsto non esclude in alcun modo l'obbligo del Fornitore di accompagnare la consegna di oggetti software con il documento di lista oggetti software (LOS) completa di tutte le informazioni necessarie per la gestione della configurazione.

##### **Documentazione**

La documentazione dovrà essere fornita su supporto magnetico in formato nativo, firmata digitalmente (.doc, xls, ppt, mpp, etc) e accompagnata dalla lettera di consegna in formato cartaceo o elettronico ove firmata digitalmente.

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



### **7.13.5 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 e che un maggior dettaglio, o ulteriori o diverse scadenze, potranno essere indicati nell'ambito del singolo progetto/obiettivo.

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

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

Mensilmente entro 10 (dieci) giorni solari dal termine del mese solare di riferimento, il Fornitore dovrà aggiornare il Report attività e risorse<sup>3</sup> e fornire il SAL delle attività a carattere realizzativo in corso, ferma restando la possibilità per l'Istituto di richiedere elaborazioni ad evento.

Trimestralmente, entro i successivi 10 (dieci) giorni solari dalla fine del trimestre di riferimento e su *"base periodica mensile"*, dovrà essere prodotto il Rapporto Indicatori di qualità.

Trimestralmente entro 10 (dieci) giorni solari dal termine del mese solare di riferimento del trimestre dovrà essere prodotto il Rapporto Indicatori di qualità con il calcolo di determinazione delle penali.

Trimestralmente, entro 10 (dieci) giorni solari dalla fine del trimestre di riferimento, deve essere prodotta la Reportistica di supporto al capacity planning.

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 Stato dei CED.

L'Istituto 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 deve essere riportata nel Piano di Lavoro che deve essere consegnato entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla comunicazione da parte dell'Istituto delle attività da svolgere.

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

Le attività a carattere progettuale prevedono la consegna di prodotti prestabiliti in base al ciclo di vita adottato. Generalmente i prodotti devono essere consegnati al termine della fase a cui appartengono. Alcuni prodotti fanno eccezione a questa regola, ad esempio:

---

<sup>3</sup> L'Istituto si riserva la facoltà di non richiedere il primo Report attività qualora la prima rendicontazione prevista contrattualmente non riguardi un intero mese.



- il documento di Stima iniziale deve essere prodotto entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla richiesta dell'Istituto.
- i manuali di gestione esercizio, le procedure di definizione e caricamento delle tabelle, l'eventuale documento di supporto alle attività di trasferimento ed installazione in ambiente di collaudo, ed in genere ogni informazione necessaria alla predisposizione degli ambienti di collaudo, dovranno essere consegnati almeno 10 (dieci) giorni lavorativi prima della fine della fase di realizzazione. La consegna di tali documenti costituisce un vincolo per l'accettazione del Collaudo e Verifica;
- il documento dei requisiti di esercibilità dovrà essere fornito alle strutture tecniche prima della fase di Collaudo e Verifica, ove prevista.

### 7.13.6 Gestione della configurazione

Il Fornitore dovrà svolgere, attraverso il prodotto GIT messo a disposizione da parte dell'Istituto, le attività di Configuration Management.

L'Istituto dovrà avere il più ampio accesso alle informazioni in essi contenute.

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

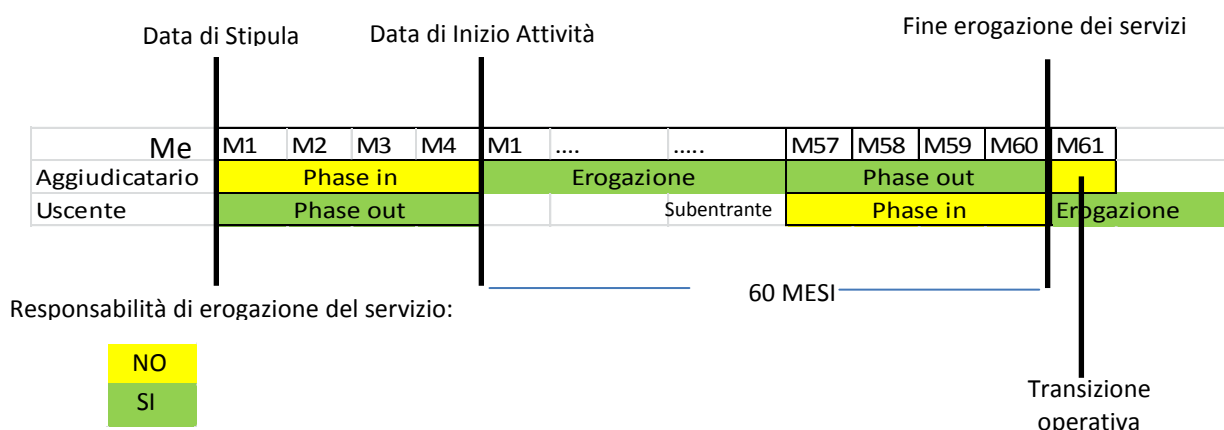
Negli ultimi 4 mesi di erogazione dei servizi, o in caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, il Fornitore dovrà svolgere le attività finalizzate al trasferimento del know-how verso il personale dell'Istituto o a terzi da questo designati.

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.

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

In particolare:

- a partire dal 57° mese dalla Data di Inizio Attività e per la durata di 4 mesi il Fornitore, che eroga i servizi oggetto di fornitura di ciascun Lotto, 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 di ciascun Lotto, dovrà eseguire una attività di supporto al personale dell'Istituto 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.

Entro 20 (venti) giorni lavorativi dalla richiesta dell'Istituto, il Fornitore dovrà redigere il Piano di Affiancamento di fine fornitura e di Transizione Operativa. Il Piano di Affiancamento di fine fornitura e di Transizione Operativa è sottoposto all'approvazione dell'Istituto.

Il personale dell'Istituto o di terzi da questo 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'Istituto.

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;
- gli adempimenti passeranno dal Fornitore al personale indicato dall'Istituto quando il trasferimento del know how e della documentazione operativa sarà completato;
- durante la fase di Phase-out l'Istituto 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 e delle applicazioni, al personale tecnico indicato dall'Istituto o a terzi da questo 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 trasferire all'Istituto il codice sorgente/prodotti realizzati e quanto di proprietà dello stesso, nelle modalità che verranno da questo stabilite;
- 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 Call Center, 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'Istituto o a terzi da questo designati sulla attività di esercizio nell'ambito dei seguenti servizi:



- Lotto 1 – Gestione e Manutenzione Applicativa (GA);
- Lotto 2 - Conduzione Sistemi (CS) e Gestione e Certificazione Postazioni di lavoro (PDL);
- l'impegno è quello di garantire, mediante la presenza di risorse presso l'Istituto, un supporto allo svolgimento delle attività di esercizio oggetto della presa in carico avvenuta durante la precedente fase di Phase-out, da parte personale tecnico indicato dall'Istituto o da terzi da questo designati.

Per l'erogazione della Transizione Operativa, il Fornitore di ciascun Lotto, dovrà garantire un effort (FTE) presso la sede principale (attualmente: Roma) dell'Istituto pari al 25% (venticinque per cento) del numero di FTE richiesti per l'erogazione dei servizi coinvolti o pari alla percentuale diversamente offerta dal Fornitore in sede di offerta tecnica.

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'Istituto e dovrà adattarsi alle esigenze di supporto del momento.

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

Servizio	Orario base	
Transizione Operativa	Lunedì – Venerdì	09:00 – 18:00

Tabella 32 - Orario di servizio della Transizione operativa

## 7.15 GARANZIA

Tutto il software sviluppato/modificato, qualunque sia la modalità di esecuzione e remunerazione (a corpo o a consumo) adottata, deve essere consegnato privo di anomalie.

Deve essere garantita, come parte integrante dei servizi previsti nella fornitura, la correzione gratuita dei difetti riguardanti:

- gli oggetti software nuovi e/o modificati;
- le basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti;
- la documentazione;

tenendo conto degli indicatori di qualità.

La durata della garanzia è fissata per l'intera durata contrattuale.

Anche per il software collaudato nell'ultimo anno di durata contrattuale è prevista la suddetta garanzia che si estende per i 12 (dodici) mesi successivi alla fine dell'erogazione dei servizi.

Le suddette garanzie devono essere prestate in proprio dal Fornitore anche per il fatto del terzo, intendendo l'Istituto restare estraneo ai rapporti tra il Fornitore e le ditte fornitrici.



## **8. DIREZIONE DEI LAVORI**

### **8.1.1 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 (venti) 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 realizzativo, 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'Istituto, senza alcun onere aggiuntivo per quest'ultimo.

### **8.1.2 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.

### **8.1.3 Monitoraggio**

Ai fini del monitoraggio delle attività contrattuali, il Fornitore si impegna a fornire all'Istituto 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'Istituto per le attività di cui sopra potrà avvalersi di terzi da esso incaricati ed individuati.

### **8.1.4 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 dei singoli Interventi approvati e dal proprio sistema qualità.



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

### **8.1.5 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 alle 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 ed i livelli di servizio contrattuali;
- pianificare l'aggiornamento professionale delle proprie risorse anche secondo le necessità operative dell'Istituto e l'evoluzione del suo fabbisogno tecnologico.

Inoltre il Fornitore dovrà garantire all'Istituto 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 ad erogare i servizi richiesti anche a fronte di significative variazioni del contesto tecnologico, adeguando le conoscenze del personale impiegato nell'erogazione dei servizi o inserendo nei gruppi di lavoro risorse con skill adeguato, senza alcun onere aggiuntivo per l'Istituto.

Per tutte le risorse impegnate nell'erogazione dei servizi presso le sedi dell'Istituto, il Fornitore, secondo le modalità ed i tempi previsti dal contratto, sottoporrà all'Istituto 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'Istituto 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'Istituto potrà procedere alla richiesta di sostituzione, che avviene seguendo le modalità ed i tempi previsti dal contratto.

La richiesta di sostituzione potrà avvenire:

- a seguito di grave inadempimento della risorsa impiegata nell'erogazione dei servizi;
- a seguito di 3 (tre) inadempimenti non gravi della risorsa nell'esecuzione dei compiti affidati alla stessa.



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

#### **8.1.6 Rilievi**

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

Essi consistono in comunicazioni *formali*<sup>4</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'Istituto emetterà un rilievo sulla fornitura ogni qualvolta si rilevi il mancato rispetto a quanto stabilito e/o alle indicazioni riportate nel capitolato e 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'Istituto, entro 5 (cinque) 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.

#### **8.1.7 Verifica di conformità, Collaudo e Verifica Prestazionale**

Per tutta la durata del contratto l'Istituto effettuerà le attività di Collaudo e Verifica Prestazionale 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 della Verifica di conformità è dell'Istituto, che esegue l'attività con il supporto del fornitore.

Le Verifiche avranno come oggetto:

- la verifica degli Indicatori di qualità come riportati nell'Appendice 3 "Indicatori di Qualità" al Capitolato tecnico entro 20 (venti) giorni solari dal termine del relativo periodo di riferimento per quanto attiene ai servizi a canone;
- la verifica degli Indicatori di qualità come riportati nell'Appendice 3 "Indicatori di Qualità" al Capitolato tecnico entro 20 (venti) giorni solari dal termine della fase progettuale o della prestazione per quanto riguarda i servizi a corpo/a consumo.

---

<sup>4</sup> Per comunicazione formale deve intendersi comunicazione trasmessa attraverso gli strumenti di Mail e/o PEC, non necessariamente sottoscritte.





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

La durata massima della Verifica Prestazionale è stabilita in 60 giorni, salvo altro termine stabilito dall'Istituto. All'esito positivo della Verifica di conformità sarà stilato un verbale di accettazione che sarà redatto dal Fornitore e sottoscritto dall'Istituto.

Gli output delle attività a carattere realizzativo saranno sottoposti a Collaudo e Verifica Prestazionale.

La responsabilità dell'esecuzione del Collaudo è dell'Istituto, che esegue l'attività con il supporto del fornitore.

La responsabilità dell'esecuzione della Verifica Prestazionale è del Fornitore; l'Istituto si riserva di partecipare alla esecuzione della Verifica Prestazionale. Il Fornitore dovrà comprovare all'Istituto gli esiti della Verifica Prestazionale. L'Istituto si può riservare di chiedere al Fornitore, che dovrà eseguire, la ripetizione di tutto o parte delle attività relative della Verifica Prestazionale.

Il Collaudo e la Verifica Prestazionale saranno svolte nei tempi previsti dal Piano di Lavoro. La durata del Collaudo e della Verifica Prestazionale è dipendente dalle caratteristiche, dimensioni e criticità dell'intervento e sarà, di norma, specificato per ciascun progetto.

L'attività di Collaudo e della Verifica Prestazionale verrà svolta attuando le modalità del Piano di test e collaudo predisposto dal Fornitore e approvato dall'Istituto. Oggetto di tale fase è la verifica tutti i prodotti della fase realizzativa e la loro congruenza con i prodotti delle fasi precedenti.

Durante l'attività di Collaudo, il Fornitore è obbligato ad assicurare il necessario supporto all'Istituto; tale supporto costituisce parte integrante dell'intervento realizzativo.

All'esito positivo del Collaudo e della Verifica Prestazionale sarà stilato un verbale di accettazione che sarà redatto dal Fornitore e sottoscritto dall'Istituto.

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

La rimozione delle eventuali anomalie riscontrate durante la fase di Collaudo e Verifica Prestazionale è assoggettata agli Indicatori di qualità previsti all'Appendice 3 del presente Capitolato.

Sia il supporto all'Istituto nella fase del Collaudo e l'esecuzione della Verifica Prestazionale, nonché la rimozione delle anomalie riscontrate, non comporteranno alcun onere ulteriore aggiuntivo per l'Istituto.

Il Collaudo e la Verifica Prestazionale si effettuano in ambiente di Test-Plant, per ogni rilascio in esercizio per il quale la presente fase viene pianificata, al fine di garantire sia l'aderenza agli standard e la compatibilità alle piattaforme di riferimento dei sistemi applicativi, che la non regressione di effetti negativi sulle altre applicazioni che condividono la stessa rete e gli stessi applicativi client.



### **8.1.8 Codice di Test e Collaudo**

Nelle attività di test dovrà essere posta particolare attenzione sugli aspetti di sicurezza delle applicazioni e delle basi dati.

Il codice di test e collaudo (casi di test, script, set up dati di prova ecc.) relativo agli Interventi di sviluppo dovrà essere consegnato come parte integrante della fornitura, per essere catalogato e riusato nell'ambito delle attività di manutenzione e di Verifica Prestazionale. Inoltre, anche nella stesura di questo codice si dovranno utilizzare gli standard e le prassi definite dall'Istituto.

Nel caso di manutenzione su applicazioni per le quali sia stato già prodotto il codice di test e collaudo, questo dovrà essere riutilizzato, aggiornato e riconsegnato a fronte dell'intervento di manutenzione effettuato.

Il codice di test e collaudo deve essere realizzato in forma autoconsistente. Il test perciò sarà composto di una prima parte di cleaning, o set up della porzione di base dati che sarà utilizzata, e di una seconda parte composta dall'insieme dei casi di test di cui si compone.

### **8.1.9 Strumenti a supporto dell'attività di test**

Il Fornitore dovrà disporre di una propria test factory e, nell'ambito di essa, di un prodotto di test management come indicato al capitolo 0. In ogni caso il Fornitore dovrà consegnare all'Istituto la base dati su cui ha eseguito i test nell'ambito della propria test factory.

Il Fornitore dovrà garantire che una parte dei test proceduralizzati previsti nell'ambito del servizio di SVI siano anche automatizzati al fine di ottimizzare i tempi di esecuzione dei test al fine di creare su ciascuna area applicativa un "patrimonio" utile alle fasi di test e collaudo previste anche su altri servizi (ad esempio per il servizio GA, per la manutenzione correttiva).

La scelta dei test da automatizzare deve essere determinata in fase di pianificazione, di concerto con l'Istituto sulla base delle specifiche esigenze e caratteristiche del progetto.

Tutti i casi di test progettati dovranno essere eseguiti con esito positivo.

Per ogni intervento realizzativo effettuato al di fuori degli ambienti tecnici dell'Istituto (la propria test factory), sarà cura del Fornitore prevedere la predisposizione di un ambiente speculare presso l'Istituto negli ambienti di Sviluppo/Test e Verifica Prestazionale.



#### **8.1.10 Questionari sulla qualità dei servizi**

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

Su indicazione dell'Istituto, il Fornitore potrà essere coinvolto, nelle modalità previste tramite il supporto specialistico PMO, 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'Istituto, le azioni più opportune che possano indirizzare ambiti di miglioramento dei servizi.



## **9. 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.

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'Istituto.

Il Fornitore è tenuto a rendicontare i risultati della misurazione di tutti gli indicatori di qualità per tutta la durata contrattuale.

Ai fini di eventuali controlli da parte dell'Istituto, 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.

### **9.1.1 Revisione degli indicatori di qualità**

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta dell'Istituto; 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'Istituto sull'andamento delle performance.

L'Istituto 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 di Progetto.

### **9.1.2 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'Istituto, 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'Istituto 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.