



**consip**

**CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC**

**ALLEGATO 1  
CAPITOLATO TECNICO**

**GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D. LGS. 50/2016 E S.M.I., PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI SVILUPPO, GESTIONE E MANUTENZIONE DEL SISTEMA DI E-PROCUREMENT A SUPPORTO DEL PROGRAMMA DI RAZIONALIZZAZIONE DEGLI ACQUISTI DELLA PA  
ID 2220**

**CONSIP S.p.a.**



## INDICE

<b>1</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>CONTESTO DI RIFERIMENTO .....</b>	<b>7</b>
2.1	MODELLO DI FUNZIONAMENTO DEL PROGRAMMA .....	8
2.2	STRUMENTI A SUPPORTO DEL PROGRAMMA.....	8
2.3	PIATTAFORMA DI CRM.....	9
<b>3</b>	<b>DEFINIZIONE DELLA FORNITURA .....</b>	<b>11</b>
3.1	OGGETTO.....	11
3.2	DURATA .....	11
3.3	REQUISITI DELLA FORNITURA .....	12
3.3.1	<i>Requisiti generali .....</i>	<i>12</i>
3.3.2	<i>Requisiti di terzietà.....</i>	<i>12</i>
3.3.3	<i>Qualifiche e responsabilità del Fornitore.....</i>	<i>13</i>
3.3.4	<i>Ulteriori figure di riferimento .....</i>	<i>15</i>
3.3.5	<i>Profili professionali.....</i>	<i>18</i>
3.3.6	<i>Misure di sicurezza .....</i>	<i>18</i>
4.1	SUPPORTO ALLA GOVERNANCE IT E PMO .....	23
4.1.1	<i>Descrizione e requisiti del servizio .....</i>	<i>23</i>
4.1.2	<i>Dimensioni del servizio .....</i>	<i>25</i>
4.1.3	<i>Composizione dei gruppi di lavoro .....</i>	<i>25</i>
4.2	SVILUPPO E MANUTENZIONE EVOLUTIVA DI SOFTWARE.....	25
4.2.1	<i>Descrizione e requisiti del servizio .....</i>	<i>25</i>
4.2.1.1	<i>Principali requisiti per le applicazioni ed i prodotti realizzati .....</i>	<i>27</i>
4.2.2	<i>Dimensioni del servizio .....</i>	<i>29</i>
4.2.3	<i>Composizione dei gruppi di lavoro .....</i>	<i>29</i>
4.3	MANUTENZIONE ADEGUATA.....	30
4.3.1	<i>Descrizione e requisiti del servizio .....</i>	<i>30</i>
4.3.2	<i>Dimensioni del servizio .....</i>	<i>31</i>
4.3.3	<i>Composizione dei gruppi di lavoro .....</i>	<i>31</i>
4.4	MANUTENZIONE CORRETTIVA E PREVENTIVA .....	32
4.4.1	<i>Descrizione e requisiti del servizio .....</i>	<i>32</i>
4.4.2	<i>Dimensioni del servizio .....</i>	<i>36</i>
4.4.3	<i>Composizione dei gruppi di lavoro .....</i>	<i>37</i>
4.5	GESTIONE APPLICATIVA.....	37
4.5.1	<i>Descrizione e requisiti del servizio .....</i>	<i>37</i>
4.5.2	<i>Dimensioni del servizio .....</i>	<i>41</i>
4.5.3	<i>Composizione dei gruppi di lavoro .....</i>	<i>42</i>
4.6	SUPPORTO SPECIALISTICO .....	42
4.6.1	<i>Descrizione e requisiti del servizio .....</i>	<i>42</i>
4.6.2	<i>Dimensioni del servizio .....</i>	<i>43</i>
4.6.3	<i>Composizione dei gruppi di lavoro .....</i>	<i>43</i>
4.7	PROGETTAZIONE ED EVOLUZIONE DELLE INFRASTRUTTURE.....	43
4.7.1	<i>Descrizione e requisiti del servizio .....</i>	<i>43</i>
4.7.2	<i>Dimensioni del servizio .....</i>	<i>44</i>
4.7.3	<i>Composizione dei gruppi di lavoro .....</i>	<i>45</i>
4.8	CONDUZIONE OPERATIVA DELLE INFRASTRUTTURE .....	45
4.8.1	<i>Descrizione e requisiti del servizio .....</i>	<i>45</i>
4.8.1.1	<i>Altre infrastrutture .....</i>	<i>47</i>
4.8.1.2	<i>Centro Servizi del Fornitore .....</i>	<i>47</i>

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di sviluppo, gestione e manutenzione del sistema di e-Procurement a supporto del Programma di razionalizzazione degli acquisti della PA - ID 2220



4.8.1.3	Gestione e manutenzione dei sistemi .....	48
4.8.1.4	Amministrazione applicazioni e basi dati .....	49
4.8.1.5	Gestione disponibilità dell'infrastruttura .....	49
4.8.1.6	Gestione del materiale di consumo .....	50
4.8.1.7	Gestione dello storage.....	50
4.8.1.8	Gestione salvataggio e ripristino dati .....	50
4.8.1.9	Gestione delle utenze .....	52
4.8.1.10	Gestione dei malfunzionamenti.....	52
4.8.1.11	Gestione delle richieste di Help Desk di II livello .....	53
4.8.1.12	Gestione della configurazione e degli asset.....	54
4.8.1.13	Capacity management .....	54
4.8.1.14	Monitoraggio sistemi, reti e applicazioni .....	54
4.8.2	Dimensioni del servizio .....	55
4.8.3	Composizione dei gruppi di lavoro .....	56
4.9	MONITORAGGIO E GESTIONE DELLA SICUREZZA .....	56
4.9.1	Descrizione e requisiti del servizio .....	56
4.9.2	Dimensioni del servizio .....	58
4.9.3	Composizione dei gruppi di lavoro .....	59
4.10	STRUMENTI A SUPPORTO DELL'OPERATIVITÀ DELLA FORNITURA.....	59
4.10.1	Premessa .....	59
4.10.2	Strumenti di Governo della fornitura per entrambi i Lotti.....	60
4.10.2.1	Portale della fornitura .....	60
4.10.2.2	SLA management e reporting.....	60
4.10.2.3	Knowledge Base Management System .....	61
4.10.3	Strumenti per l'erogazione dei servizi .....	61
4.10.3.1	Soluzione per le attività di Test (per entrambi i lotti) .....	61
4.10.3.2	Inventario dei test (Lotto 1).....	62
4.10.3.3	Inventario delle richieste di accesso agli atti (Lotto 1) .....	63
4.10.3.4	Change, configuration e versioning management del software (Lotto 2) .....	63
4.10.3.5	Inventario funzionale applicativo (Lotto 2).....	63
4.10.3.6	Strumenti a supporto dei servizi di Conduzione operativa delle infrastrutture e Monitoraggio e gestione della sicurezza (Lotto 2) .....	63
4.11	STRUMENTI A SUPPORTO DELL'OPERATIVITÀ DELLA FORNITURA RESI DISPONIBILI DA CONSIP .....	67
<b>5</b>	<b>MODALITÀ DI ESECUZIONE .....</b>	<b>68</b>
5.1	MODALITÀ PROGETTUALE .....	69
5.1.1	Obiettivi stimati in giorni persona a corpo.....	70
5.1.2	Obiettivi stimati in giorni persona a consumo.....	70
5.1.3	Supporto alla governance IT e PMO .....	71
5.1.4	Sviluppo e manutenzione evolutiva e Manutenzione adeguativa.....	71
5.1.5	Supporto specialistico e Progettazione e evoluzione delle infrastrutture .....	72
5.2	MODALITÀ CONTINUATIVA.....	72
5.2.1	Modalità continuativa a canone .....	73
5.2.2	Modalità continuativa a consumo .....	73
5.3	ORARIO DI SERVIZIO, ESTENSIONI E REPERIBILITÀ .....	74
5.4	AMBIENTI DI SVILUPPO E LUOGO DI LAVORO .....	75
<b>6</b>	<b>GESTIONE DELLA FORNITURA .....</b>	<b>77</b>
6.1	GESTIONE DEGLI OBIETTIVI.....	77
6.1.1	Attivazione degli obiettivi.....	77
6.1.2	Valutazione delle dimensioni degli Obiettivi .....	78
6.1.2.1	Obiettivi misurati in Punti Funzione .....	78
6.1.2.2	Obiettivi misurati in Giorni Persona .....	78



6.1.3	Cancellazione degli obiettivi.....	79
6.1.4	Modalità di gestione del cambiamento dei requisiti funzionali in corso d'opera.....	79
6.2	PIANIFICAZIONE.....	80
6.3	CONSUNTIVAZIONE .....	81
6.4	COMUNICAZIONI FORMALI .....	81
6.5	MODALITÀ DI CONSEGNA DEI PRODOTTI .....	81
6.5.1	Consegna dei prodotti software.....	81
6.5.2	Consegna di documentazione .....	82
6.5.3	Assenza di Virus.....	82
6.6	VINCOLI TEMPORALI SULLE CONSEGNE .....	82
6.6.1	Consegne mensili.....	83
6.6.2	Consegne trimestrali .....	83
6.6.3	Aggiornamento della documentazione di corredo al sistema applicativo .....	84
6.6.4	Aggiornamento dell'Inventario funzionale applicativo .....	84
6.6.5	Aggiornamento dell'Inventario dei test.....	84
6.6.6	Aggiornamento dell'Inventario delle richieste di accesso agli atti .....	84
6.7	AFFIANCAMENTO.....	85
6.7.1	Inizio fornitura .....	85
6.7.2	Fine fornitura.....	86
6.8	ASSICURAZIONE QUALITÀ.....	86
6.9	GARANZIA .....	87
<b>7</b>	<b>DIREZIONE LAVORI .....</b>	<b>89</b>
7.1	VERIFICHE DI CONFORMITÀ .....	89
7.2	MODALITÀ DI APPROVAZIONE DEI PRODOTTI.....	92
7.2.1	Piano della Qualità.....	92
7.2.2	Piano di Lavoro Generale .....	93
7.2.3	Prodotti di Fase .....	93
7.3	MODALITÀ DI ESECUZIONE DI TEST E COLLAUDO .....	93
7.3.1	Test automatizzati.....	94
7.3.2	Test di sistema .....	95
7.3.3	Test di non regressione.....	95
7.3.4	Test di sicurezza.....	95
7.3.5	Test di carico prestazionale, qualità .....	95
7.3.6	Collaudo delle infrastrutture .....	95
7.3.7	Collaudo degli strumenti a supporto della fornitura .....	96
7.4	MONITORAGGIO DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI.....	97
7.5	INDICATORI DI QUALITÀ.....	97
7.5.1	Revisione degli indicatori di qualità.....	98
7.5.2	Strumenti per la misurazione e la documentazione degli indicatori di qualità .....	98
7.6	INDICI DI PRESTAZIONE.....	98
7.7	RILIEVI.....	99



## 1 PREMESSA

Il presente Capitolato tecnico ha lo scopo di definire i requisiti minimi della fornitura dei servizi di sviluppo, gestione e manutenzione del Sistema Informativo di e-Procurement a supporto del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti della P.A.

Nell'ambito del presente documento i termini e le espressioni di seguito indicati devono essere interpretati secondo le seguenti definizioni:

- Amministrazione: il Ministero dell'Economia e delle Finanze.
- Capitolato tecnico: il presente documento, che indica l'insieme delle specifiche tecniche alle quali dovranno essere conformi i servizi erogati nell'ambito della fornitura, e le sue appendici 1, 2, 3 e 4.
- Committente: Consip S.p.A.
- Contratto: l'atto, conforme allo schema di contratto, che verrà stipulato tra la Consip e il Fornitore aggiudicatario di ciascun Lotto.
- DAG: Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze.
- e-Procurement: Sistema Informativo a supporto del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti della P.A.
- Evento di Negoziazione: Gara, Gara in ASP, Convenzione, Accordo Quadro, Appalto Specifico da Accordo Quadro, SDAPA, AS da SDAPA, RdO MEPA;
- Fornitore: Società (o raggruppamento di Società) aggiudicataria di uno dei Lotti della presente fornitura.
- FP: Function Point è l'unità di misura utilizzata per esprimere la dimensione delle funzionalità fornite da un prodotto software (cfr. metodologia IFPUG 4.3.1).
- GP: Giorni Persona è l'unità di misura utilizzata per indicare l'effort erogato o pianificato per eseguire un servizio o un progetto; il numero di ore lavorabili giornaliere è posto convenzionalmente pari a 8.
- MEF: il Ministero dell'Economia e delle Finanze.
- Obiettivo: unità organica di lavoro, affidabile al Fornitore, in cui si scompongono i servizi erogati in modalità progettuale. Dal punto di vista del Fornitore l'obiettivo è assimilabile a un "progetto", la cui esecuzione è suddivisa nelle fasi indicate dal ciclo di vita applicato che richiedono la realizzazione di specifici prodotti.
- PF: Punto Funzione (cfr. definizione FP).
- Sogei: Sogei, Società Generale d'Informatica S.p.A.

In genere, ogni altro termine che potrebbe essere scritto in minuscolo, viene scritto in maiuscolo quando assume un ben preciso significato ai fini della comprensione del testo (es. "analisi", per un'accezione qualsiasi presente in un dizionario della lingua italiana, "Analisi" ad indicare una ben precisa fase del ciclo di vita del software, specificatamente definita nel documento, ed il cui significato è formalmente collegato alla presente fornitura).



Costituiscono parti integranti del Capitolato le seguenti appendici:

- Appendice 1: Descrizione del contesto tecnologico e applicativo del sistema informativo e-Procurement;
- Appendice 2: Profili professionali;
- Appendice 3: Cicli di vita e prodotti della fornitura;
- Appendice 4: Indicatori di qualità della fornitura.

Si ricorda che le prescrizioni contenute nel presente Capitolato tecnico e relative appendici rappresentano i requisiti minimi della fornitura.

In fase di gara, il mancato rispetto dei requisiti minimi comporterà l'esclusione del Concorrente dalla procedura di gara.

In fase di esecuzione contrattuale, laddove non vi siano azioni contrattuali specifiche già codificate, il mancato rispetto dei requisiti minimi comporterà l'emissione di un rilievo (si rimanda al par. 2.8 "RLFN – Rilievi della fornitura" dell'Appendice 4), ferma la facoltà della Committente di risolvere il contratto.

Si precisa inoltre che, in assenza di espliciti riferimenti ad uno specifico Lotto, quanto stabilito nella documentazione di gara è valido per entrambi i Lotti.



## 2 Contesto di riferimento

Il contesto relativo alla presente fornitura riguarda il Sistema Informativo di e-Procurement a supporto del Programma di razionalizzazione degli Acquisti della P.A.

Il Programma per la Razionalizzazione degli Acquisti della P.A. (chiamato di seguito Programma) nasce con l'art. 26 della Legge n. 488 del 23 dicembre 1999 (Legge Finanziaria 2000) che istituisce un nuovo Sistema per l'ottimizzazione degli approvvigionamenti pubblici.

Sulla base di quanto definito nella suddetta legge, il Ministero dell'Economia e delle Finanze (di seguito MEF) stipula Convenzioni quadro con imprese fornitrici - individuate tramite le procedure ad evidenza pubblica previste dalla normativa vigente - che si impegnano ad accettare gli ordinativi di fornitura deliberati dalle Amministrazioni, centrali e periferiche, dello Stato, nonché dalle restanti Pubbliche Amministrazioni.

Il Decreto del Ministro del Tesoro, del Bilancio e della programmazione Economica del 24 febbraio 2000 conferisce l'incarico di sviluppare e gestire tutte le attività relative al Programma alla Consip - società per azioni, interamente partecipata dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, che opera al servizio delle Amministrazioni.

Coerentemente con gli indirizzi strategici ed il quadro normativo di riferimento, i principali obiettivi del Programma sono:

- l'ottimizzazione degli acquisti pubblici;
- il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'azione amministrativa, grazie alla semplificazione dei processi di acquisto della PA.

In questo contesto l'utilizzo di modalità innovative di acquisto e di strumenti telematici diventano leve fondamentali per il raggiungimento degli obiettivi preposti.



## 2.1 Modello di funzionamento del Programma

Il modello di funzionamento del Programma prevede il coinvolgimento diretto e mediato di numerosi soggetti, pubblici e privati con ruoli e funzioni diverse: il MEF, la Consip, le Amministrazioni, le Imprese Fornitrici.

Lo schema riportato in figura rappresenta i principali attori ed i ruoli nell'ambito del Programma.

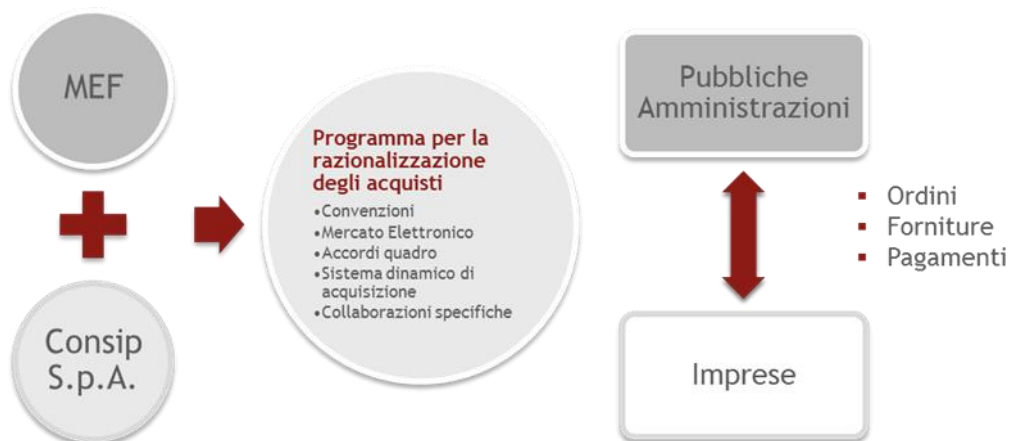


Figura 1 – Modello di funzionamento del Programma

Il **Ministero dell'Economia e delle Finanze** svolge la funzione di indirizzo e coordinamento: definisce le linee guida del Programma, promuove le sinergie con tutti gli altri soggetti istituzionali, cura i rapporti con le Autorità Garanti.

**Consip**, nell'ambito delle linee guida espresse dal MEF, analizza il mercato della domanda e dell'offerta, sviluppa iniziative di acquisto rispondenti ai fabbisogni delle Amministrazioni, mette a disposizione competenze e servizi di consulenza in tema di acquisti anche per esigenze specifiche.

Le **Amministrazioni** usufruiscono degli strumenti offerti dal Programma e collaborano nella definizione dei fabbisogni quantitativi e qualitativi.

Le **Imprese fornitrici** contribuiscono allo sviluppo del Programma con la propria offerta di beni e servizi e collaborano con Consip nell'analisi dell'offerta.

## 2.2 Strumenti a supporto del Programma

Il **Portale degli Acquisti in Rete**, raggiungibile all'indirizzo [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it), è la porta di accesso privilegiata a tutti i servizi informativi e transazionali e agli strumenti di acquisto del Programma.

Il Portale è accessibile alle differenti tipologie di utenti con livelli di riservatezza diversi, in base a quanto richiesto dagli specifici servizi.

Gli strumenti di acquisto a disposizione degli utenti (Imprese fornitrici e Amministrazioni) sono:





- La **Convenzione** - gara ad evidenza pubblica con procedura di selezione di tipo telematico, ovvero attraverso strumenti informatici che consentono la ricezione, la valutazione e la classificazione delle offerte in modo automatico ed in tempo reale.
- Il **Mercato Elettronico** - mercato digitale per acquisti di importo inferiore alla soglia comunitaria all'interno del quale le Imprese abilitate offrono i propri beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni che possono acquisirli attraverso degli ordini a catalogo oppure attraverso l'esperimento di procedure telematiche concorsuali.
- L'**Accordo quadro** - strumento innovativo di contrattazione, che stabilisce le regole relative ad appalti da aggiudicare durante un periodo massimo di quattro anni; le Amministrazioni, attraverso la contrattazione di "Appalti Specifici", provvedono poi a negoziare i singoli contratti, personalizzati sulla base delle proprie esigenze.
- Il **Sistema Dinamico di Acquisto** - processo di acquisizione interamente telematico, il cui utilizzo è previsto per le forniture di beni e servizi tipizzati e standardizzati di uso corrente. È una procedura sempre aperta, in cui i fornitori che soddisfano i requisiti richiesti possono, in qualsiasi momento, richiedere l'ammissione.
- La **Gara in ASP** – processo di acquisizione telematico per le Amministrazioni, in modalità ASP (Application Service Provider).

## 2.3 Piattaforma di CRM

La **piattaforma di CRM** è dedicata a supportare la piena attuazione del processo di Customer Relationship Management (CRM) del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti di beni e servizi nella PA in modo da dotare tutti gli operatori che gestiscono la relazione con il cliente/utente (Contact Center, Account, Category e Marketing DAPA, ...) di un unico strumento completo di tutte le funzionalità necessarie allo svolgimento delle proprie attività.

La piattaforma di CRM attualmente garantisce:

- la disponibilità delle funzionalità a supporto dei servizi di Contact Center (inbound e outbound) per tutti i canali disponibili (voce, mail, web ed altri attivabili in futuro);
- il tracciamento e la storicizzazione di tutti gli eventi di contatto fra utente e Programma da tutti i canali disponibili (voce, mail, web ed altri attivabili in futuro);
- una vista completa delle PA, dei Punti Ordinanti e dei Fornitori, integrata con tutti gli altri Sistemi Informativi a supporto del Programma;
- la gestione e il continuo aggiornamento della Base di Conoscenza;
- la fruizione rapida ed efficace dei contenuti della Base di Conoscenza da parte degli operatori di Contact Center;
- workflow specifici per processi interni quali la gestione della corrispondenza cartacea, il monitoraggio dei reclami, ecc.;
- la gestione delle campagne di marketing e promozionali;



- la disponibilità di reporting operativo e analitico per l'analisi e il monitoraggio delle attività di Customer Care, sia attraverso funzionalità native della piattaforma di CRM, sia attraverso l'integrazione con il Sistema di DataWarehouse del Programma.

La piattaforma di CRM gestisce e/o si integra con i canali di comunicazione sopra menzionati ed è integrata con il Sistema di e-Procurement e con il Sistema di DataWarehouse, in modo da raccordare attività, funzioni e dati relativi all'interazione dell'utente con i servizi erogati dal Programma.

Di seguito si riporta una breve descrizione dei processi gestiti tramite la piattaforma di CRM.

- Richieste di servizio (SR) dal Contact Center (CC): il Sistema di CRM traccia e gestisce tutti i passaggi di gestione di una Richiesta di Servizio dall'arrivo della chiamata al Contact Center alla sua lavorazione comprese le attività dei secondi livelli (sia interno Consip che tecnico) fino alla chiusura.
- Trouble Ticket (TT): gestione delle segnalazioni di assistenza sia tecnica che applicativa. Il workflow di gestione dei TT è integrato con quello di gestione delle SR.
- Corrispondenza delle PA: il workflow di gestione interna della corrispondenza viene interamente gestito sulla piattaforma eliminando i flussi cartacei, dall'inserimento da parte della segreteria fino alla firma da parte del responsabile e all'invio.
- Base di Conoscenza: sulla piattaforma viene gestita una base di conoscenza costituita da informazioni strutturate sul Programma di Razionalizzazione, sulla normativa, gli strumenti e le iniziative. La Base di conoscenza è resa disponibile in sola lettura al CC per poter elaborare le risposte da fornire agli utenti.
- Monitoraggio dei fornitori Mepa: la piattaforma consente di gestire i passi del processo di monitoraggio dei fornitori, dall'apertura di una Segnalazione, alla valutazione della stessa fino alla gestione dell'eventuale procedimento di violazione.
- Eventi di Formazione: attraverso il Sistema viene gestita da Consip l'organizzazione degli eventi di formazione rivolti a PA ed Imprese. L'iscrizione degli utenti avviene direttamente sul sistema.
- Campagne monitoraggio forniture: viene fornito il supporto nelle fasi che vanno dalla predisposizione del questionario all'erogazione delle campagne (telefoniche) e vengono acquisite a Sistema le risposte fornite.
- Mailing informativo: con le funzionalità della piattaforma viene effettuato l'invio massivo di newsletter ed e-mail marketing, rivolte a PA e Imprese.

Per ulteriori dettagli sulle caratteristiche applicative e tecnologiche del sistema di e-Procurement si rimanda all'Appendice 1.



### **3 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA**

#### **3.1 Oggetto**

La presente fornitura riguarda l'erogazione di servizi per il sistema informativo di e-Procurement a supporto del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti della P.A.

La fornitura è articolata in due lotti:

- il Lotto 1 è dedicato alla attività di supporto alla governance e prevede il servizio di Supporto alla governance IT e PMO (Project Management Office).
- il Lotto 2 è dedicato ai servizi applicativi e infrastrutturali e prevede i seguenti servizi:
  - Sviluppo e manutenzione evolutiva di software;
  - Manutenzione adeguativa;
  - Manutenzione correttiva e preventiva;
  - Gestione applicativa;
  - Supporto specialistico;
  - Progettazione ed evoluzione delle infrastrutture;
  - Conduzione operativa delle infrastrutture;
  - Monitoraggio e gestione della sicurezza.

#### **3.2 Durata**

La durata contrattuale per entrambi i Lotti è di 48 (quarantotto) mesi, decorrenti dalla “Data attivazione dei servizi” (cfr. par 6.7.1). Per il solo Lotto 2 si aggiungono ulteriori 12 mesi di manutenzione correttiva in garanzia sul software rilasciato e/o modificato e/o sviluppato nel corso degli ultimi dodici mesi di vigenza contrattuale, come meglio specificato nell’Allegato 2 - Schema di Contratto Condizioni Speciali Lotto 2.



### **3.3 Requisiti della fornitura**

#### **3.3.1 Requisiti generali**

Per affrontare l'elevata complessità del sistema e-Procurement, è richiesto ai Fornitori di adottare un'organizzazione fortemente improntata ai principi DevOps come garanzia di stretta collaborazione tra team di sviluppo, di conduzione e di gestione applicativa per assicurare il perfetto coordinamento dei cicli di delivery, semplificando le attività di rilascio delle nuove release e delle patch nei vari ambienti e facilitando la presa in carico, riducendo al minimo possibili imprevisti, contrattamenti ed errori.

Per garantire l'aderenza alle regole di sicurezza dettate dal Regolamento UE 2016/679 è richiesto ai Fornitori di applicare misure per la sicurezza tecnica e organizzativa secondo i principi di sicurezza "by design" e "by default", facendo anche riferimento agli standard ISO 27001 e ISO/IEC 27034.

Più in generale, nello svolgimento delle attività per l'erogazione dei servizi previsti, i Fornitori dovranno attenersi alle linee guida e alle raccomandazioni di AgID contenute nel Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione, con particolare riguardo a:

- uso di metriche per il software applicativo;
- design di servizi digitali;
- accessibilità di siti web e applicazioni mobili;
- sviluppo di software sicuro;
- sicurezza ICT;
- connettività e interoperabilità.

Si precisa inoltre che tutte le eventuali interazioni tra i Fornitori dell'uno e dell'altro lotto avverranno unicamente in via formale, per il tramite di Consip.

Il Fornitore del Lotto 1 avrà l'onere di affiancare Consip nella verifica, valutazione e approvazione di tutti gli output di fornitura prodotti dal Fornitore del Lotto 2. Per facilitare tale attività, il Fornitore del Lotto 2 è tenuto a rendere accessibili al Fornitore del Lotto 1 gli strumenti a supporto dell'operatività di cui al paragrafo 4.10.

Inoltre, considerando la rilevanza della funzione svolta dal sistema di e-Procurement è fondamentale garantire, rispetto a minacce di tipo informatico, l'integrità sia del servizio che dei dati e la riservatezza delle informazioni in esso trattate e conservate. Pertanto si richiede che tutto il personale messo a disposizione per la fornitura, in particolar modo per il Lotto 2, dovrà lavorare applicando prassi, regole, strumenti e procedimenti predefiniti e condivisi volti alla minimizzazione di eventuali rischi legati alla sicurezza del software rilasciato e/o mantenuto e delle infrastrutture.

#### **3.3.2 Requisiti di terzietà**

Per entrambi i lotti, il Fornitore è tenuto ad attuare un'organizzazione che garantisca, attraverso apposite



procedure e l'utilizzo di presidi tecnico/informatici, che tutti i propri dipendenti e i dipendenti di eventuali sub-appaltatori e sub-affidatari, che appartengono ai gruppi di lavoro della fornitura e che pertanto hanno accesso alla piattaforma, nonché il Fornitore medesimo e i propri sub-appaltatori e sub-affidatari, rispettino le disposizioni del Codice dei contratti pubblici di cui al d. lgs. n. 50/2015 in materia di conflitti di interesse, tra cui in particolare l'art. 42 e l'art. 80 comma 5 lett. d) e lett. e) del Codice, nel rispetto di quanto disposto dal d. lgs. n. 231/2001.

Tali misure organizzative dovranno includere, tra l'altro:

- Il rilascio e la messa a disposizione di Consip e delle stazioni appaltanti delle apposite dichiarazioni ai fini del rispetto delle disposizioni in materia di conflitti di interesse previste dalla normativa vigente;
- Il fatto che i suddetti soggetti non facciano parte di strutture che predispongono i documenti per la partecipazione a gare tramite la piattaforma e-Procurement,
- Il fatto che i suddetti soggetti non partecipino alla redazione di documenti di gara per procedure sulla piattaforma e-Procurement.

Ai fini di cui sopra, il Fornitore – e i propri sub-appaltatori e sub-affidatari – dovranno rilasciare una apposita dichiarazione, per la quale si rimanda all'Allegato 17 Dichiarazioni di terzietà, in cui si conferma l'ottemperanza agli impegni suddetti, si indicano quali sono le misure organizzative poste in essere e i presidi adottati per il rispetto delle disposizioni in materia di conflitti di interesse e per mantenere la segretezza delle informazioni e dei documenti relativi alle procedure, in ottemperanza a quanto previsto dalla documentazione di gara e, in ogni caso, dal Codice dei contratti pubblici.

Tali dichiarazioni dovranno essere rese dagli aggiudicatari di ciascun lotto prima della stipula.

In corso di esecuzione contrattuale, tali dichiarazioni potranno essere aggiornate. Inoltre, in presenza di subappalti/subaffidamenti, le stesse dichiarazioni dovranno essere rese anche dai subappaltatori, dai subaffidatari e/o comunque dai soggetti coinvolti nell'esecuzione.

E' inoltre richiesto che il Fornitore predisponga strumenti di tracciatura e controllo sugli accessi, effettuati dai propri dipendenti e dai dipendenti di eventuali sub-appaltatori e sub-affidatari appartenenti ai gruppi di lavoro della fornitura, su informazioni relative a gare in cui i medesimi Fornitori sono anche operatori partecipanti.

Tali strumenti dovranno anche consentire l'estrazione di dati per la redazione di apposita reportistica, da rendere disponibile alla Committente mensilmente o a richiesta.

### **3.3.3 Qualifiche e responsabilità del Fornitore**

#### **Sub-Responsabile del trattamento dei dati**

Nell'ambito dell'erogazione dei servizi previsti e per tutta la durata del contratto, i Fornitori di entrambi i lotti assumono la qualifica e le relative responsabilità inerenti al ruolo di:

- Sub-Responsabile del trattamento ai sensi degli articoli 13 e 28 del Regolamento UE n.2016/679.

Per ulteriori aspetti si rimanda all' Allegato 15 – Istruzioni per il trattamento dei dati Lotto 1 e Lotto 2.



### **Referente della gestione documentale**

Nel corso della durata del contratto Consip potrà richiedere al Fornitore del Lotto 2 il supporto per la realizzazione delle attività di competenza del Responsabile della gestione documentale, in conformità alla normativa vigente.

Il Fornitore è tenuto a garantire la disponibilità di soggetti dotati dei requisiti e della professionalità necessari per l'assunzione di tale qualifica e lo svolgimento delle relative attività.

Lo svolgimento di tali attività è da ritenersi ricompreso nei canoni e nei corrispettivi espressamente previsti per l'esecuzione delle varie attività e lo svolgimento dei singoli servizi.

### **Gestore del sistema**

Specificatamente per il Lotto 2, nell'ambito dell'erogazione dei servizi, il Fornitore assume la qualifica e le responsabilità inerenti al ruolo di:

- Gestore del sistema, in previsione dell'eventuale adozione del Regolamento di e-Procurement in attuazione dell'art. 44 del DL 50/2016 sulla digitalizzazione delle procedure di tutti i contratti pubblici;

Il Fornitore è tenuto a garantire il corretto funzionamento e la sicurezza del sistema e la disponibilità di soggetti dotati dei requisiti e della professionalità necessari per l'assunzione di tale qualifica e lo svolgimento delle relative attività.

A titolo indicativo e non esaustivo, vengono riportate le due tipologie di attività prevalenti che il soggetto è chiamato ad adempiere su richiesta di Consip o di terzi aventi diritto, in conformità alla vigente normativa:

- analisi e produzione di relazioni che certifichino il funzionamento del Sistema relativamente a determinate operazioni effettuate dagli utenti in uno dato lasso temporale, a seguito di specifiche anomalie applicative o episodi di indisponibilità totale o parziale del sistema, supposte o segnalate;
- interrogazione, estrazione e certificazione del patrimonio informativo del sistema a seguito di specifiche richieste di accesso agli atti.

Tutte le richieste effettuate da Consip verso il Gestore del Sistema sono classificate tra i deliverable della presente fornitura e pertanto sia i tempi di risposta, sia la correttezza, sia la qualità della documentazione prodotta in formato digitale, saranno soggetti al rispetto degli indicatori di qualità meglio definiti nell'Appendice 4. La documentazione prodotta dovrà essere sottoscritta con firma digitale o con un altro tipo di firma elettronica qualificata, che ne attestino con certezza l'integrità, l'autenticità e la non ripudiabilità dello stesso.

La documentazione, le dichiarazioni e gli atti del Gestore del Sistema dovranno essere sottoscritti dal legale rappresentante del Fornitore o comunque da soggetto munito di specifici poteri per impegnare il l'Impresa in ordine alle attività compiute ed alle dichiarazioni rese, che devono essere direttamente imputate allo stesso Fornitore. La Consip si riserva di chiedere al Fornitore di provare la titolarità di tali poteri in capo al sottoscrittore, ove essi non risultino dalla visura della CCIAA.

Inoltre, nell'ambito della gestione dei servizi di conduzione tecnica del Sistema e delle applicazioni informatiche necessarie al corretto funzionamento dello stesso, il Gestore del Sistema cura gli adempimenti in ordine alla operatività dell'identificazione informatica per l'accesso e l'utilizzo del Sistema di e-Procurement da parte degli



Utenti.

La remunerazione per la nomina e l'assunzione della qualifica sopra indicata e delle relative responsabilità, così come per lo svolgimento delle attività ad essa inerenti è da ritenersi ricompresa nei canoni e nei corrispettivi espressamente previsti per l'esecuzione delle varie attività e lo svolgimento dei singoli servizi.

### 3.3.4 Ulteriori figure di riferimento

Il Fornitore dovrà indicare nei termini previsti dal Contratto, per ciascun lotto, il Responsabile unico delle attività contrattuali (RUAC), per l'intera fornitura, cui la Committente farà riferimento per gli aspetti generali e per ogni problema riguardante la fornitura stessa.

Tale risorsa sarà individuata dal Fornitore e non farà parte di alcuno dei gruppi di lavoro previsti dalla fornitura e non comporterà, pertanto, alcun onere aggiuntivo per la Committente.

Il Responsabile unico delle attività contrattuali, coadiuvato dai Coordinatori (descritti di seguito), dovrà essere il responsabile dell'intera struttura organizzativa proposta, avere una visione unica ed integrata dello stato dell'arte dell'intera fornitura, delle attività e dei progetti evolutivi in corso. Pertanto, il Responsabile della fornitura dovrà garantire la qualità complessiva dei servizi erogati, operare quale interfaccia unica amministrativa verso la Consip e detenere poteri di delega all'interno della propria Azienda tali da risolvere le potenziali criticità durante tutta la durata del contratto.

Il Fornitore dovrà inoltre individuare le seguenti figure:

- per il Lotto 1
  - un Coordinatore per il servizio di Supporto alla governance IT e PMO;
  - un Responsabile della Qualità;
- per il Lotto 2
  - un Coordinatore per ciascun servizio della fornitura;
  - un Responsabile della Qualità;
  - un Responsabile per la Sicurezza;
  - un Responsabile di System Integration.

Anche in questo caso, le risorse saranno individuate dal Fornitore e non faranno parte di alcuno dei gruppi di lavoro previsti dalla fornitura e non comporteranno, pertanto, alcun onere aggiuntivo per la Committente.

Il **Coordinatore** ha la visibilità completa delle attività afferenti il servizio di cui è responsabile, opera quale interfaccia unica dal punto di vista tecnico, gestisce gli stati avanzamento lavori, riferisce a Consip sullo stato dell'arte, sulle attività operative, sulla corretta esecuzione delle attività e sul rispetto dei livelli di servizio contrattualmente previsti. Inoltre, è il referente di Consip per le problematiche inerenti le condizioni di



funzionamento del servizio nonché per l'attivazione dell'estensione dell'orario di servizio su base pianificata e non (cfr. par. 5.3).

Il Coordinatore non si sostituisce né al Responsabile Unico delle attività contrattuali né ai Capi Progetto, lato Fornitore, designati nell'ambito delle singole attività, bensì costituisce un supporto indispensabile per garantire la coerenza delle iniziative e per assicurare efficacia e efficienza del singolo servizio.

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 risorse impiegate nei servizi di Sviluppo e manutenzione evolutiva di Software, di Manutenzione adeguativa e di Manutenzione correttiva e preventiva e quelle impiegate nei servizi di Gestione applicativa e di Conduzione operativa delle infrastrutture IT, in particolar modo nella fase di rilascio in esercizio di quanto realizzato/adeguato/corretto, al fine di garantire un costante e adeguato grado di conoscenza e di attenzione evitando discontinuità e disservizi. È responsabilità del Coordinatore/dei Coordinatori assicurare la sinergia suddetta.

È inoltre responsabilità del Coordinatore/dei Coordinatori garantire un'efficace comunicazione tra i team deputati all'erogazione dei servizi del Lotto 1 e del Lotto 2 per le attività che prevedono il coinvolgimento di entrambi i Fornitori.

Si precisa che il Coordinatore/i Coordinatori deve/devono essere disponibile/i a tempo pieno per tutta la durata contrattuale. La mancata disponibilità, rintracciabilità o presenza laddove richiesta darà luogo ad inadempimento e dunque all'emissione di un rilievo sulla fornitura.

**Il Responsabile della Qualità** svolge il ruolo di Quality Assurance nei confronti della Consip. A titolo esemplificativo e non esaustivo rientrano tra i suoi compiti:

- la definizione ed eventuale modifica del Piano della Qualità per l'approvazione di Consip;
- l'attuazione delle verifiche e validazioni previste dal Piano di Qualità approvato da Consip;
- la definizione di piani di intervento atti ad eliminare le cause di anomalie e/o non conformità.

**Il Responsabile per la Sicurezza**, ricopre il ruolo di responsabile unico all'interno dell'organizzazione del Fornitore e nei confronti della Consip per gli aspetti di sicurezza, con particolare riferimento a criticità e decisioni nell'ambito della gestione di incidenti, e di norma coincide con il Coordinatore del servizio di Monitoraggio e gestione della sicurezza. A titolo esemplificativo e non esaustivo rientrano tra i suoi compiti:

- la definizione del Piano della Sicurezza e le sue eventuali modifiche per l'approvazione di Consip nonché la sua attuazione;
- il coordinamento delle attività inerenti la sicurezza all'interno di ogni team;
- coordinamento e/o validazione delle attività di progettazione ed evoluzione collegate ai servizi di sicurezza logica e delle attività di vulnerability assessment.





Il **Responsabile di System Integration** dovrà avere la conoscenza approfondita dell'intera architettura applicativa garantendo la corretta integrazione dei vari moduli e il rispetto delle best practice allo scopo di evitare ridondanze ed incoerenze.



### **3.3.5 Profili professionali**

La descrizione dei requisiti minimi per le figure professionali previste per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura è riportata nell'Appendice 2 del presente Capitolato. In ogni caso la Committente si riserva la facoltà di accettare o meno una risorsa per una certa qualifica sulla base delle effettive capacità, esperienza ed attitudini al di là del suo profilo personale.

Si precisa, inoltre, che nei profili professionali vengono riassunte le attuali necessarie conoscenze sui diversi ambienti applicativi e tecnologici in uso e per i diversi servizi oggetto del presente Capitolato. Tali conoscenze devono essere presenti nel complesso delle risorse professionali richieste al Fornitore sulle diverse attività e/o servizi e non in un'unica persona.

Inoltre, in conseguenza di sopravvenute esigenze, quali quelle scaturenti dell'evoluzione delle piattaforme utilizzate, la Committente potrà richiedere in corso di esecuzione del contratto, il possesso, da parte delle risorse impegnate nell'erogazione dei servizi, di ulteriori conoscenze/competenze con riferimento a ulteriori prodotti, sistemi, linguaggi di programmazione e metodologie e standard rispetto a quelli definiti nel presente Capitolato.

La Committente si riserva di specificare il dettaglio del profilo richiesto per ciascuna figura in fase di costituzione dei gruppi di lavoro o di inserimento/sostituzione delle risorse. Pertanto nella fase di attivazione degli Obiettivi Consip si riserva la facoltà di specificare le esperienze richieste e i prodotti di cui le risorse devono avere una ottima conoscenza (o, lì dove indicato, essere in possesso di certificazione o cultura equivalente).

Il Fornitore garantisce che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, sia in fase di presa in carico dei servizi sia durante la fornitura stessa, rispondono ai requisiti minimi espressi dal presente Capitolato.

A tal fine il Fornitore, con le modalità ed i tempi previsti dal contratto, sottopone alla Committente per la valutazione i CV del personale da impiegare nelle attività previste dalla fornitura secondo le modalità indicate nell'Appendice 2 del presente Capitolato.

Deve essere presentato un CV per ogni figura professionale richiesta da impiegare nella fornitura.

### **3.3.6 Misure di sicurezza**

Nel presente paragrafo – ad integrazione delle Istruzioni per il trattamento dei dati personali per il Sub-Responsabile del trattamento per le quali si rimanda all'Allegato 15 Lotto 1 e Lotto 2 - vengono indicate le misure di sicurezza che il Fornitore si impegna a implementare nell'ambito della propria area di responsabilità di cui ai servizi oggetto del Contratto nell'ambito dello specifico lotto e nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.



Gruppo	Descrizione
<b>Gestione documentale</b>	Creare e aggiornare i documenti sulla sicurezza dei dati e sulla privacy nei tempi stabiliti e revisionarli su base periodica
	Adottare documenti sulla sicurezza in cui vengono descritte le misure di protezione adottate e le pertinenti procedure e responsabilità del proprio personale che accede ai Dati per il Supporto Tecnico e la Consulenza
	Memorizzare e archiviare la documentazione di progetto in un repository protetto e sicuro
	Stipulare accordi scritti con tutti i Terzi Autorizzati per imporre loro obblighi analoghi a quelli stabiliti nelle "Istruzioni per il trattamento dei dati personali" fornite dal Responsabile Iniziale, in particolare per garantire l'adozione di misure tecniche e organizzative adeguate
	Monitorare e documentare la conformità alle misure tecniche ed organizzative nel presente documento
<b>Formazione</b>	Formare adeguatamente il personale sui rischi del trattamento e sulle possibili conseguenze dell'essere inadempiente alle regole e alle procedure di sicurezza
	Eseguire formazione periodica specifica per il contratto relativa alla sicurezza dei dati e la privacy per promuovere la consapevolezza dei dipendenti
<b>Gestione dei Rischi e degli Incidenti</b>	Analizzare periodicamente i rischi di progetto relativi al trattamento dei dati personali
	Adottare e implementare un processo di gestione dei rischi
	Documentare e gestire i rischi di progetto e di trattamento dei dati in accordo con il processo di gestione dei rischi
	Adottare e implementare un processo di gestione degli incidenti di sicurezza per assicurare un'immediata comunicazione, analisi d'impatto e efficaci azioni correttive (e preventive)
	Adottare e implementare procedure per la prevenzione delle minacce per ridurre al minimo il rischio di violazioni della sicurezza
	Assicurare che i Dati Personali siano trattati esclusivamente in accordo con quanto stabilito nel "Istruzioni per il trattamento dei dati personali" fornite dal Responsabile Iniziale
	Assicurare la disponibilità di adeguate competenze relative alla sicurezza dei dati e alla privacy
	Gestire la sicurezza dei dati e la privacy in accordo con le normative e le istruzioni operative rese da Consip
	Definire ruoli e responsabilità relative alla sicurezza dei dati e alla privacy
	Nominare uno o più funzionari addetti alla sicurezza, responsabili del coordinamento e del monitoraggio delle regole e delle procedure di sicurezza. Gestire gli strumenti messi a disposizione da Consip per la cifratura dei dati personali
<b>Inventario e Mappatura dei Dati</b>	Creare e gestire un inventario dei Dati Personali del Cliente e dei relativi elementi di sicurezza

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di sviluppo, gestione e manutenzione del sistema di e-Procurement a supporto del Programma di razionalizzazione degli acquisti della PA - ID 2220



Gruppo	Descrizione
	Creare e mantenere una lista delle procedure operative di sicurezza
Gestione degli accessi logici	Definire delle regole di gestione delle password
	Gestire l'accesso degli utenti all'ambiente tecnico di progetto su autorizzazione Consip
Reti e Firewalls	Gestire in modo sicuro l'accesso a ed attraverso la rete
	Implementare postazioni di lavoro sicure
Gestione dei supporti	Implementare controlli di sicurezza per le workstation che trattano Dati Personali
	Configurare i blocchi schermo per limitare l'accesso a workstation del Cliente gestite dal Fornitore, non presidiate, in cui viene eseguito il trattamento dei dati personali
Sicurezza fisica e ambientale	Limitare l'accesso alle strutture in cui sono situati i sistemi informativi che elaborano i Dati per il Supporto Tecnico e la Consulenza a individui identificati e autorizzati
	Gestire un registro dei supporti di memorizzazione in entrata e in uscita contenenti i Dati per il Supporto Tecnico e la Consulenza, che include informazioni sul tipo di supporto, il mittente/destinatario autorizzato, la data e l'ora, il numero di supporti e i tipi di Dati per il Supporto Tecnico e la Consulenza contenuti
Test del Backup	Convalidare l'integrità del processo di backup periodicamente eseguendo il test di ripristino dei dati
Risposta agli Incidenti	Mantenere una capacità di investigazione e reazione agli incidenti relativi alla sicurezza sufficiente per la conformità con le leggi applicabili, incluse quelle che riguardano la notifica delle violazioni dei dati
Sistemi e Software di Inventario	Mantenere un inventario accurato dei sistemi del Cliente collegati alla rete
	Mantenere un inventario accurato del software, inclusa la versione e il sistema operativo sottostante
Blocco IP dannosi	Implementare i controlli progettati per bloccare le comunicazioni di rete verso e da sistemi gestiti dal Fornitore, in cui viene eseguito il trattamento di dati personali, con indirizzi IP dannosi (black list) o che consentono l'accesso solo con siti affidabili (whitelist).
Prevenzione delle Intrusioni	Implementare la tecnologia di individuazione e prevenzione delle intrusioni sui sistemi o sulle reti del Cliente gestiti dal Fornitore
Segmentazione della rete	Segmentare le reti del Cliente in modo tale che i sistemi del Cliente gestiti dal Fornitore siano su reti logiche separate o su VLAN con controlli dei firewall, al fine di consentire il traffico solo verso e da fonti autorizzate
Firewall basati su host	Applicare host-based firewall o strumenti di filtro delle porte sui sistemi del Cliente ad eccezione di quei servizi e porte che sono espressamente consentiti.
Integrità dei Dispositivi di Rete	Riconvalidare le regole del firewall almeno annualmente per i dispositivi che proteggono i sistemi del Cliente Controllare almeno una volta all'anno la configurazione degli altri dispositivi di filtraggio della rete Documentare e approvare qualsiasi modifica di tali configurazioni tramite il processo di

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di sviluppo, gestione e manutenzione del sistema di e-Procurement a supporto del Programma di razionalizzazione degli acquisti della PA - ID 2220



Gruppo	Descrizione
	change.
<b>Test del Software</b>	Verificare che tutte le versioni del software utilizzato su sistemi del Cliente siano attualmente supportate dal fornitore pertinente.
	Testare i nuovi software (inclusi patch, service pack e altri aggiornamenti) in un ambiente di non produzione prima di passarlo alla produzione su sistemi del Cliente
<b>Patch</b>	Applicare le patch al middleware gestito dal Fornitore e alle applicazioni sui sistemi del Cliente gestiti dal Fornitore su cui viene eseguito il trattamento di dati personali.
	Applicare le patch al middleware gestito dal cliente e alle applicazioni sui sistemi del Cliente sui quali viene eseguito il trattamento di dati personali.
	Applicare le patch di sicurezza ai dispositivi di rete del Cliente gestiti dal Fornitore che ospitano o proteggono i sistemi del Cliente su cui viene eseguito il trattamento dei dati personali
	Applicare le patch di sicurezza ai sistemi del Cliente gestiti dal Fornitore in cui viene eseguito il trattamento dei dati personali durante le finestre di manutenzione pianificate. Le finestre di manutenzione devono essere fornite secondo la seguente pianificazione: sistemi esposti ad Internet: almeno una volta ogni 14 giorni. Sistemi non esposti ad Internet: almeno una volta ogni 30 giorni.
<b>Accessi, log e monitoraggio</b>	Monitorare i sistemi del Cliente su cui viene eseguito il trattamento di dati personali, per la creazione di ID Utente amministratore non autorizzati o l'assegnazione non autorizzata di privilegi a un ID Utente esistente
	Copiare i log di sistema e degli eventi dai sistemi del Cliente su cui viene eseguito il trattamento dei Dati Personali, ad un sistema al di fuori del controllo dell'amministratore di sistema o dell'operatore le cui attività vengono registrate
	Utilizzare gli strumenti di monitoraggio dei log al fine di rilevare comportamenti dannosi ed inviare avvisi, se tali comportamenti vengono rilevati
	Conservare i log dei sistemi del Cliente per il periodo richiesto dalla normativa vigente.
<b>Scansione Vulnerabilità e porte</b>	Eseguire con cadenza mensile le scansioni di vulnerabilità dei sistemi del Cliente su cui viene eseguito il trattamento di dati personali. Gli scanner saranno aggiornati periodicamente per rilevare le vulnerabilità più recenti.
	Eseguire regolarmente la scansione automatica delle porte da Internet di tutti i sistemi su cui viene eseguito il trattamento di dati personali, rispetto alla base di riferimento definita dal Cliente. Le anomalie dovranno generare avvisi ed essere esaminate.
<b>Riconvalida ID Utente del Cliente</b>	Riconvalidare, ogni anno, le esigenze aziendali per gli ID Utente del Cliente e le autorizzazioni associate con accesso ai dati personali nei sistemi del Cliente.
<b>Disconnessione automatica del Sistema Operativo</b>	Disconnettere automaticamente gli utenti del Sistema Operativo dai sistemi del Cliente gestiti dal Fornitore in cui viene eseguito il trattamento dei Dati Personali dopo un periodo definito di inattività.
<b>Limitazione Accessi</b>	Limitare l'accesso ai dati personali nei file system, nelle condivisioni di rete, applicazioni e

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di sviluppo, gestione e manutenzione del sistema di e-Procurement a supporto del Programma di razionalizzazione degli acquisti della PA - ID 2220



Gruppo	Descrizione
	database, utilizzando "access control lists" nei sistemi del Cliente solo a persone con esigenze valide.
<b>Tracciatura delle azioni individuali (Accountability) Report</b>	Implementare controlli appropriati per garantire l'accertamento individuale delle operazioni eseguite degli account nei sistemi del Cliente su cui viene eseguito il trattamento dei Dati Personali
	Tracciare ogni intervento/accesso (da remoto e non) da parte del fornitore attraverso modalità sicure (es. access log, username e password) e facilmente verificabili (in termini di riferimenti temporali e descrizione dell'evento che ha generato la necessità dell'intervento) da parte di Consip
	Dichiarare, all'interno dei report sugli interventi manutentivi in loco e da remoto, se l'intervento di manutenzione ha comportato l'accesso a dati personali indicando quali siano le tipologie di dati personali trattati e le ragioni che hanno reso necessario trattare tali informazioni al fine di assicurare e/o ripristinare il funzionamento del Sistema/apparecchiatura
<b>Lunghezza della password del Sistema Operativo</b>	Nei casi in cui l'autenticazione a più fattori non sia supportata, richiedere una password composta da almeno 15 caratteri o, nei casi in cui le password composte da 15 caratteri non siano supportate, utilizzare la password di lunghezza massima supportata dalla piattaforma.
<b>Rimozione Client ID</b>	Revocare l'accesso agli ID utente del Cliente con accesso ai dati personali sui sistemi del Cliente nel più breve tempo possibile non appena cessano le esigenze aziendali.
<b>Disconnessione automatica dell'applicazione</b>	Disconnettere automaticamente gli utenti dalle applicazioni in esecuzione sui sistemi del Cliente su cui viene eseguito il trattamento di dati personali, dopo un periodo definito di inattività.
<b>Cifratura dei dati personali</b>	Gestire gli strumenti messi a disposizione da Consip per la cifratura dei dati personali
<b>Pseudonimizzazione dei dati personali</b>	Gestire gli strumenti messi a disposizione da Consip per la cifratura dei dati personali
<b>Riservatezza, integrità, disponibilità e resilienza dei sistemi e dei servizi che trattano i dati personali</b>	Gestire gli strumenti messi a disposizione da Consip per la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi che trattano i dati personali
	Registrare le operazioni di ripristino dei dati, includendo il nominativo della persona responsabile, la descrizione dei dati ripristinati e, a seconda dei casi, il nominativo della persona responsabile e gli eventuali dati per i quali è stato necessario l'inserimento manuale nel processo di ripristino



## **4 Descrizione dei servizi**

Di seguito è fornita la descrizione dei servizi previsti dalla fornitura in termini di attività richieste, dimensioni e composizione dei gruppi di lavoro.

Si precisa che il percorso di attuazione della normativa di cui all'art.1 comma 297 legge 23 dicembre 2014 n. 190 (legge di stabilità 2015), tenendo conto anche di quanto previsto dalla Legge di Bilancio 2020 n. 160 del 27/12/2019, potrebbe incidere sul perimetro della presente fornitura, in particolare su quello del servizio di Conduzione operativa delle infrastrutture IT. Pertanto Consip, sulla base dei provvedimenti attuativi che saranno adottati, si riserva la facoltà di affidare a terzi alcuni servizi o attività oggetto della presente fornitura. Per entrambi i lotti, il Fornitore prende atto che, nel corso dell'erogazione dei servizi, a fronte di mutate esigenze del Programma nonché di evoluzioni in ambito ICT, potrebbero essere introdotte nuove tecnologie, con una conseguente variazione, anche significativa, del contesto applicativo e tecnologico di inizio fornitura, e si impegna ad erogare i servizi richiesti adeguando le conoscenze delle risorse e/o inserendo nei gruppi di lavoro risorse con skill adeguato, senza alcun onere aggiuntivo per Consip.

### **4.1 Supporto alla governance IT e PMO**

#### **4.1.1 Descrizione e requisiti del servizio**

Il servizio di Supporto alla governance IT e PMO (Project Management Office) è previsto solo nel Lotto 1. Consiste essenzialmente nel supporto al personale Consip in tutte le fasi di verifica e approvazione dei deliverable (di progetto e contrattuali) che verranno consegnati nell'ambito dei servizi previsti nel Lotto 2 e/o di forniture di terze parti. In particolare, il servizio include, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti attività:

- analisi, valutazione e supporto alla validazione della documentazione prodotta dal Fornitore del Lotto 2 in ottemperanza agli obblighi relativi al Sub-Responsabile del trattamento dei dati, al Referente della gestione documentale e al Gestore del sistema. In particolare, l'attività deve essere mirata alle verifiche inerenti alla tempestività nella risposta e ai controlli formali e sostanziali relativamente alla completezza e all'accuratezza e dei deliverable. Tali verifiche includono il supporto alla Committente per l'attività di gestione delle richieste di accesso agli atti che dovrà essere svolto anche attraverso l'utilizzo di un Inventario delle richieste di accesso agli atti (cfr. par 4.10.3.3). Nell'inventario devono essere archiviati tutti i documenti e le comunicazioni relative alle richieste di accesso agli atti e devono inoltre essere tracciate tutte le informazioni necessarie a ricostruirne l'iter, dall'arrivo della richiesta fino alla risposta conclusiva, e a monitorarne il rispetto della pianificazione per evitare i solleciti da parte dell'utenza. Inoltre, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la Committente potrà richiedere report per effettuare analisi conoscitive (numero di richieste pervenute, tempi di evasione medi e puntuali, evidenza di ritardi medi e puntuali, ecc.).
- analisi, valutazione e supporto alla validazione dei deliverable documentali realizzati nell'ambito dell'erogazione dei servizi previsti nel Lotto 2:



- stima (a preventivo e consuntivo) del dimensionamento degli interventi in termini di dimensione funzionale (Function Point), dimensione non funzionale (SNAP Point), effort e produttività;
- prodotti previsti per le singole fasi dei cicli di vita di interventi progettuali di sviluppo e di manutenzione evolutiva, di manutenzione adeguativa, di studi e progettazioni e/o prodotti nell'ambito dei servizi continuativi;
- documenti contrattuali quali, ad esempio, Piano della qualità, Piano di lavoro, Report di rendicontazione;
- supporto alle attività di test e collaudo tecnico e funzionale di componenti software:
  - valutazione della copertura dei casi di test rispetto ai requisiti e alle funzioni;
  - integrazione dei piani di test con ulteriori casistiche a completamento della copertura dei requisiti;
  - esecuzione di piani di test;
  - verifica, registrazione e formalizzazione dei risultati dell'esecuzione dei piani di test;
  - verifica della piena rispondenza dei requisiti funzionali, non funzionali, di sicurezza, di performance, ecc.
- presidio di competenza e controllo su tematiche di sicurezza applicativa e infrastrutturale inerenti al sistema di e-Procurement:
  - analisi valutazione e supporto alla validazione di deliverable inerenti alla sicurezza quali, ad esempio, Piano della sicurezza, Security assessment, Vulnerability assessment, piani e esiti relativi ad attività di penetration test ecc.;
  - pianificazione di sessioni di penetration test da far effettuare a Fornitori terzi;
  - analisi, valutazione e supporto alla validazione delle caratteristiche di sicurezza del software da rilasciare in esercizio;
- audit sui livelli di servizio della fornitura:
  - analisi, verifica e valutazione dei livelli di servizio erogati rispetto a quanto previsto contrattualmente;
  - analisi, verifica e valutazione del corretto utilizzo degli strumenti previsti per l'erogazione dei servizi rispetto a quanto previsto contrattualmente;
- supporto alla gestione del Programma e del relativo budget:
  - supporto per la pianificazione generale delle attività secondo gli obiettivi di business;
  - controllo dell'avanzamento complessivo dell'esecuzione delle attività tramite predisposizione di SAL periodici;
  - predisposizione di documenti di sintesi e/o di dettagli relativi agli avanzamenti e/o alle rimodulazioni delle singole attività e/o dei singoli interventi progettuali, evidenziandone le interrelazioni complessive;
  - monitoraggio, analisi e valutazione dei rischi e supporto nell'individuazione delle azioni di mitigazione.





#### 4.1.2 Dimensioni del servizio

Il servizio di Supporto alla governance IT e PMO è dimensionato in un massimale di **7.920 Giorni Persona (GG/PP)** quale somma delle giornate di impegno stimate per le singole attività al meglio delle conoscenze attuali; ad ogni modo in nessun caso il valore indicato può rappresentare un vincolo per la Committente.

#### 4.1.3 Composizione dei gruppi di lavoro

Per il servizio di Supporto alla governance IT e PMO il Fornitore dovrà impiegare il mix di figure professionali riportato nella tabella seguente.

Figura Professionale	% utilizzo
Analista funzionale	44%
Analista programmatore	33%
Information Security Manager	11%
Information Security Specialist	12%

### 4.2 Sviluppo e manutenzione evolutiva di software

#### 4.2.1 Descrizione e requisiti del servizio

Il servizio di Sviluppo e manutenzione evolutiva di software comprende:

- a) realizzazione di software ad hoc per l'Amministrazione, ivi inclusi:
  - nuovi sviluppi;
  - reengineering di applicazioni esistenti, previa valutazione che non sia conveniente attuare una manutenzione evolutiva del software esistente (cfr. punto c));
- b) parametrizzazione e personalizzazione di soluzioni basate su software/soluzioni commerciali e/o personalizzazione e riuso di software esistente;
- c) manutenzione evolutiva di software, comprendente la realizzazione di funzionalità volte a soddisfare esigenze utente che riguardano funzioni aggiuntive, modificate o complementari del sistema esistente.

La baseline del sistema, ossia la consistenza del parco applicativo in essere, misurata in Punti Funzione (PF), risulterà modificata, di norma in aumento (ADD e CHG), nel corso dell'esecuzione delle attività di sviluppo e manutenzione evolutiva. Tuttavia, laddove si proceda contemporaneamente ad una massiva cancellazione (DEL) di applicazioni/funzioni obsolete, la baseline potrà subire un decremento o rimanere invariata.

Il Fornitore è tenuto ad utilizzare uno strumento per la gestione e l'aggiornamento della baseline, che dovrà essere messo a disposizione di Consip e di eventuali Fornitori terzi da essa indicati, e a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline per tutta la durata della fornitura (cfr. par. 4.10.3.5).



La parametrizzazione e la personalizzazione di software consistono principalmente in attività volte al riuso, adeguamento, customizzazione ed integrazione di software già disponibile in base agli obiettivi, funzionali o meno, richiesti dall'Amministrazione.

Nell'ambito dell'erogazione di tale servizio il Fornitore è tenuto ad operare in forte sinergia con tutti gli altri team ed in particolare con quelli dei servizi di Gestione applicativa, Progettazione ed evoluzione delle infrastrutture IT, Conduzione operativa delle infrastrutture IT e Monitoraggio e gestione della sicurezza, nonché con eventuali altri Terzi indicati da Consip.

Di seguito si elencano a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo le principali attività da garantire nell'ambito del servizio:

- analisi degli impatti sul Sistema di e-Procurement;
- redazione della documentazione prevista dal ciclo di vita applicato tra cui quelli relativi alla definizione dei requisiti architetturali, tecnologici, funzionali e di sicurezza e il Piano di test per la verifica di conformità ai requisiti;
- redazione e aggiornamento della Guida di stile e del Manuale Utente unico di tutta la piattaforma;
- definizione del piano delle attività di implementazione e modifica delle infrastrutture;
- esecuzione dei test per la verifica del software da rilasciare in termini di rispetto dei requisiti architetturali, tecnologici, funzionali, gestionali, di sicurezza, di performance e di accessibilità, inclusa la predisposizione di quanto necessario all'esecuzione dei test (configurazione e predisposizione degli strumenti a supporto) e la formalizzazione degli esiti dei test eseguiti;
- rilascio in esercizio di quanto realizzato;
- allineamento di tutti gli ambienti affidati in gestione.

Inoltre, il Fornitore dovrà assicurare alla Committente ed alle strutture di ausilio (servizi erogati da terze parti), il supporto all'avviamento in collaudo ed in esercizio del software realizzato, come di seguito descritto, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- supporto nella predisposizione dell'ambiente di collaudo ovvero nella definizione dei parametri di sistema, nell'installazione e configurazione dell'applicazione sviluppata, nella parametrizzazione dei prodotti software utilizzati, etc.;
- ausilio nella predisposizione dell'ambiente di testing proceduralizzato ed automatico (definizione e caricamento della base dati, installazione del software applicativo, personalizzazione del software di base, caricamento degli script di test ecc.);
- presenza on site delle necessarie figure professionali (es. Specialista di Prodotto) entro 4 ore lavorative dalla richiesta da parte della Committente;
- training on the job durante i primi giorni di avviamento in collaudo;
- risoluzione tempestiva dei malfunzionamenti riscontrati in fase di verifica o di collaudo;

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di sviluppo, gestione e manutenzione del sistema di e-Procurement a supporto del Programma di razionalizzazione degli acquisti della PA - ID 2220



- illustrazione della documentazione prodotta nell'ambito del rilascio del software in esame;
- passaggio di conoscenza funzionale e tecnica;
- ausilio nella predisposizione dell'ambiente di esercizio (definizione e caricamento della base dati, installazione del software applicativo, personalizzazione del software di base, ecc.), che potrà essere richiesto anche in un momento differito rispetto all'avvenuto collaudo;
- training on the job per gli utenti e per gli addetti del servizio di Gestione applicativa impartiti dall'intervento durante i primi giorni di avviamento in esercizio;
- altre attività in funzione della specificità dell'intervento per ottimizzare il collaudo ed il successivo rilascio in esercizio.

Lo sviluppo e la manutenzione evolutiva sono suddivisi in Obiettivi, ognuno dei quali può essere assimilato, dal punto di vista del Fornitore, ad un "progetto", la cui esecuzione è suddivisa in fasi, secondo un ciclo di sviluppo dipendente dalle dimensioni, dalla criticità e dalla tipologia di soluzione da implementare, come descritto al par. 5.1.4 e nell'Appendice 3.

La Committente si riserva di eseguire autonomamente o di far eseguire a terze parti le fasi di Definizione e/o di Analisi del ciclo di vita per le applicazioni, attivando quindi l'Obiettivo dalla fase immediatamente successiva. Rimangono immutati gli adempimenti contrattuali a carico del fornitore per l'esecuzione delle successive fasi.

Si sottolinea che l'attività di test è parte integrante del servizio di Sviluppo e manutenzione evolutiva di software. È richiesto che ciascun requisito, funzionale o non funzionale, sia verificato mediante un numero di casi di test adeguato alla complessità del requisito stesso.

Gli ambiti di applicazione del servizio di Sviluppo e manutenzione evolutiva sono le iniziative di evoluzione dell'attuale Sistema Informativo descritto nell'Appendice 1, la configurazione/parametrizzazione/personalizzazione del pacchetto di CRM (attualmente Oracle Siebel 8.1.1.11) e di altro software commerciale (SPRING, JASPER REPORT, ecc.) nonché l'integrazione con altri applicativi.

La Consip si riserva la facoltà di modificare o integrare gli obiettivi di sviluppo e gli ambiti progettuali previsti nel perimetro della fornitura sulla base di nuove esigenze di business che dovessero emergere nel corso del contratto.

#### **4.2.1.1 Principali requisiti per le applicazioni ed i prodotti realizzati**

I prodotti realizzati nell'ambito del servizio di Sviluppo e manutenzione evolutiva di software dovranno essere realizzati in conformità alle normative e agli standard di seguito elencati:

- Requisiti di accessibilità da parte dei soggetti disabili stabiliti dalla L. n. 4/2004, nonché dalle Linee Guida AGID sull'accessibilità degli strumenti informatici <https://www.agid.gov.it/it/design-servizi/accessibilita/normativa>;
- standard internazionali relativi alla realizzazione di prodotti e servizi web:



- ISO 9241-11:2018, effectiveness, efficiency, (safety), satisfaction;
- ISO 20282-2:2013, Usability of every day products;
- ISO 9241-210:2019, Human-centred design processes for interactive systems;
- ISO/IEC 25023:2016, Systems and software Quality Requirements and Evaluation (SQuaRE) - Measurement of system and software product quality;
- ISO/IEC 25010:2011, Systems and software Quality Requirements and Evaluation (SQuaRE) - System and software quality models;
- standard internazionali relativi all'utilizzo di tecnologie di base rispettando quanto definito da:
  - ISO/IEC 15445:2000, HyperText Markup Language (HTML);
  - ISO/IEC 16262:2002, ECMAScript language specification;
  - Recommendation del W3C;
  - BPMN 2.0;
  - JPA;
- compatibilità di prodotti e servizi, a seconda del Sistema operativo, con i seguenti browser:
  - Internet Explorer (versione 11.0 e superiori), Edge (versione 41 e superiori), Firefox (versione 68 e superiori), Chrome per ambiente Windows;
  - Safari (versione 12 e superiori), Firefox (versione 68 e superiori), Chrome per ambiente MacOS;
  - Firefox (versione 68 e superiori), Chrome per ambiente Linux;
- standard di sicurezza:
  - ISO/IEC 27034;
  - OWASP Testing Guide, ultima versione disponibile;
  - AGID, Linee guida per lo sviluppo del software sicuro;
- per realizzazione di prodotti e servizi in linguaggio PHP:
  - totale aderenza al Coding Standard Progetto PEAR2.
- standard di riferimento che saranno condivisi nella fase di presa in carico e che nel corso del contratto potranno variare a discrezione della Committente, quali le linee guida di sviluppo e di modellazione dati della piattaforma di e-Procurement.

Inoltre, tutte le componenti applicative che verranno realizzate e che riguardano l'interazione con altri Sistemi Informativi dovranno rispettare gli standard previsti dal Sistema Pubblico di Connettività per la cooperazione applicativa.

Infine, al fine di favorire il riuso del software sviluppato, deve essere garantita la portabilità su altre piattaforme rispetto a quella di sviluppo.



I prodotti software potranno subire variazioni di release/livello nel corso della fornitura. Ciò comporta l'obbligo del Fornitore di realizzare software compatibile con la release/livello effettivo degli ambienti gestiti (collaudo/correttiva/pre-esercizio/demo/esercizio/...) attivi al momento in cui il software verrà utilizzato.

Inoltre il Fornitore è tenuto sempre a verificare, in particolare nella fase di "Definizione dell'Obiettivo", gli effettivi release e l'eventuale piano di evoluzione degli ambienti.

Per l'analisi del software è richiesto l'utilizzo di SonarQube o strumento equivalente. Si precisa che i parametri di qualità definiti nell'Appendice 4 si riferiscono all'utilizzo del tool SonarQube; in ogni caso il Fornitore che si avvarrà di altri strumenti dovrà garantire a Consip la misurazione di tali parametri.

#### 4.2.2 Dimensioni del servizio

Il servizio di Sviluppo e manutenzione evolutiva di software è dimensionato in un massimale di Punti Funzione (PF), quale somma delle dimensioni in punti funzione dei singoli Obiettivi, ed in Giorni Persona (GG/PP), quale somma delle giornate di impegno stimate per i singoli Obiettivi.

I Giorni Persona saranno utilizzati di norma per la parametrizzazione e la personalizzazione di soluzioni basate su software/soluzioni commerciali.

La tabella che segue riporta il massimale di impegno in PF e GG/PP previsto per il servizio di Sviluppo e MEV di Software stimati sulla base dell'esperienza, al meglio delle conoscenze disponibili alla data.

DIMENSIONI DEL SERVIZIO		
PF ADD	PF CHG	GG/PP
<b>11.000</b>	<b>14.000</b>	<b>13.600</b>

I suddetti valori rappresentano una ipotesi formulata al meglio delle conoscenze attuali e pertanto potranno subire delle variazioni in diminuzione e in aumento; ad ogni modo in nessun caso i valori indicati possono rappresentare un vincolo per la Committente/Amministrazione.

La ripartizione dei massimali (PF ADD, PF CHG, GG/PP) non è vincolante; è stimata al meglio delle conoscenze attuali e, pertanto, sarà possibile una diversa ripartizione dei massimali nel corso della durata contrattuale, sempre nel rispetto del massimale globale.

#### 4.2.3 Composizione dei gruppi di lavoro

Per il servizio di Sviluppo e manutenzione evolutiva di software in GG/PP il Fornitore dovrà impiegare il mix di figure professionali riportato nella tabella seguente in modo che, rapportandosi ad una singola giornata lavorativa, il mix di risorse impegnate rappresenti il 100% del gruppo di lavoro.

Figura Professionale	% utilizzo
----------------------	------------



Analista funzionale	20%
Analista programmatore	25%
Programmatore	30%
Capo progetto	5%
Architetto applicativo	2%
Specialista di prodotto / tecnologia	12%
Information Security Specialist	3%
Esperto di tematica	3%

## 4.3 Manutenzione adeguativa

### 4.3.1 Descrizione e requisiti del servizio

Il servizio di Manutenzione adeguativa comprende l'attività volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo e al cambiamento di requisiti non funzionali.

In particolare si intendono compresi in tale servizio adeguamenti dovuti a:

- cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero utenti, per miglorie di performance, per aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.);
- modifiche normative;
- modifiche ai dati gestiti (es. soppressione comuni/province, unione comuni/province, ...);
- innalzamento di versioni del software di base e/o di pacchetti software utilizzati;
- introduzione di nuovi prodotti e/o di diverse modalità di gestione del sistema;
- migrazioni di piattaforma;
- modifiche, anche massive, non a carattere funzionale, alle applicazioni (ad esempio cambiamento di titoli sulle maschere, ...).

La Manutenzione adeguativa è suddivisa in Obiettivi, ognuno dei quali può essere assimilato, dal punto di vista del Fornitore, ad un "progetto", la cui esecuzione è suddivisa in fasi, secondo un ciclo di vita dipendente dalle dimensioni, dalla criticità e dalla tipologia di applicazione, come descritto al Capitolo **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** e nell'Appendice 3.

Nel caso in cui l'intervento di Manutenzione adeguativa determini una variazione alla consistenza della baseline, il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari e a procedere all'aggiornamento mediante l'utilizzo dello strumento di gestione della baseline descritto al paragrafo 4.10.3.5.

Si sottolinea che l'attività di test è parte integrante del servizio di Manutenzione adeguativa.



È richiesto che ciascun requisito, funzionale o non funzionale, sia verificato mediante un numero di casi di test adeguato alla complessità del requisito stesso.

#### **4.3.2 Dimensioni del servizio**

Il servizio di Manutenzione adeguativa è dimensionato in un massimale di Punti Funzione (PF), quale somma delle dimensioni in punti funzione dei singoli Obiettivi, ed in Giorni Persona (GG/PP), quale somma delle giornate di impegno stimate per i singoli Obiettivi.

La tabella che segue riporta il massimale di impegno in PF e GG/PP previsto per il servizio di Manutenzione adeguativa stimati sulla base dell'esperienza, al meglio delle conoscenze disponibili alla data.

DIMENSIONI DEL SERVIZIO		
PF ADD	PF CHG	GG/PP
<b>2.000</b>	<b>2.000</b>	<b>800</b>

I suddetti valori rappresentano una ipotesi formulata al meglio delle conoscenze attuali e pertanto potranno subire delle variazioni in diminuzione e in aumento; ad ogni modo in nessun caso i valori indicati possono rappresentare un vincolo per la Committente/Amministrazione.

La ripartizione dei massimali (PF ADD, PF CHG, GG/PP), non è vincolante; è stimata al meglio delle conoscenze attuali e, pertanto, sarà possibile una diversa ripartizione dei massimali nel corso della durata contrattuale, sempre nel rispetto del massimale globale.

#### **4.3.3 Composizione dei gruppi di lavoro**

Per il servizio di Manutenzione adeguativa di software in GG/PP il Fornitore dovrà impiegare il mix di figure professionali riportato nella tabella seguente in modo che rapportandosi ad una singola giornata lavorativa, il mix di risorse impegnate rappresenti il 100% del gruppo di lavoro.

<b>Figura Professionale</b>	<b>% utilizzo</b>
Analista funzionale	25%
Analista programmatore	25%
Programmatore	30%
Capo progetto	5%
Specialista di prodotto / tecnologia	7%
Data Base Administrator	5%
Information Security Specialist	3%



## 4.4 Manutenzione correttiva e preventiva

### 4.4.1 Descrizione e requisiti del servizio

Il servizio di Manutenzione correttiva e preventiva riguarda la gestione dei malfunzionamenti sugli ambienti di produzione, pre-esercizio, demo e su eventuali nuovi ambienti creati e indicati dalla Committente nel corso della fornitura.

Nel dettaglio:

- per manutenzione correttiva si intende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti, sia sulle interfacce utente che sulle basi dati che sulla documentazione, dei *malfunzionamenti* delle procedure e dei programmi in esercizio;
- per manutenzione preventiva si intende un processo di testing e verifica del software finalizzato all'individuazione anticipata di possibili malfunzionamenti delle procedure e dei programmi in esercizio.

La Manutenzione correttiva 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, ovvero a seguito di una autonoma rilevazione di anomalia da parte del fornitore attraverso gli strumenti di controllo e monitoraggio predisposti. Consip renderà disponibile al Fornitore lo strumento di Trouble Ticketing (CRM Oracle Siebel) per la tracciatura delle segnalazioni di anomalie/malfunzionamenti.

Rientrano nel servizio di Manutenzione correttiva anche gli interventi relativi alla rimozione di malfunzionamenti derivanti da errate personalizzazioni e parametrizzazioni del pacchetto Oracle Siebel e del motore di ricerca Exalead (cfr. Appendice 1).

Sono parte integrante del servizio le seguenti attività:

- la presa in carico delle segnalazioni ricevute da sistemi di rilevazione automatica;
- l'individuazione della componente in errore;
- l'attuazione di interventi di "work around" atti a minimizzare l'interruzione del servizio;
- lo sviluppo della fix risolutiva e la predisposizione dei relativi casi di test di non regressione;
- la predisposizione della documentazione necessaria per l'installazione;
- la trasmissione della documentazione necessaria per l'installazione della fix nell'ambiente di correttiva e l'invio e la richiesta di installazione della fix stessa al team del servizio di Conduzione operativa delle infrastrutture IT;
- la verifica della fix risolutiva nell'ambiente di correttiva, congiuntamente al team del servizio di Conduzione operativa delle infrastrutture IT e il report degli esiti dei casi di test eseguiti;
- il supporto al team di Conduzione operativa al rilascio della fix nell'ambiente di esercizio;
- l'allineamento di tutti gli ambienti in gestione della fix rilasciata;





- i contributi di competenza specifica necessaria alla corretta soluzione del malfunzionamento;
- il ripristino delle basi dati difettate dall'errore;
- la modifica della documentazione di progetto qualora venisse riscontrata un'incoerenza con il software applicativo rilasciato.

E' richiesto che tutti i casi di test effettuati nell'ambito del servizio di Manutenzione correttiva e preventiva vengano censiti (se non già presenti) nell'Inventario dei test (cfr. par. 4.10.3.2).

Si sottolinea che i malfunzionamenti imputabili a difetti presenti nel codice sorgente, nelle configurazioni o nelle specifiche di formato o di base dati, non rilevati a suo tempo durante il ciclo di sviluppo o in collaudo, sono considerati effettivamente risolti solo dopo la riparazione del codice sorgente, anche se in prima istanza per ripristinare la funzionalità sono trattati con fix o script ad hoc.

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 con i sistemi esterni, uso improprio delle funzioni, ecc.), possono comportare, da parte del servizio di Manutenzione correttiva, il solo supporto all'attività diagnostica sulla causa del malfunzionamento, a fronte della segnalazione pervenuta, ma sono poi risolti da altre strutture di competenza.

Per "Difetto" si intende un errore presente nel software, nelle configurazioni o nelle specifiche di formato o di base dati, latente finché non rilevato.

La tempestività di ripristino della corretta operatività delle applicazioni a fronte di malfunzionamento è misurata rispetto alle categorie di seguito descritte:

- Categoria 1: sono i malfunzionamenti che impediscono, anche ad un singolo utente, l'espletamento delle seguenti attività/servizi:
  - commissioni di gara per il singolo evento di negoziazione (Gara, Gara in ASP, Convenzione, AQ, AS da AQ, SDAPA, AS da SDAPA, RdO MEPA);
  - abilitazione, rinnovi e modifiche dati utenti;
  - funzioni di amministrazione (SSA) propedeutiche allo svolgimento di negoziazioni ("area negoziazioni");
  - pubblicazione della singola Gara/Gara in ASP;
  - pubblicazione della singola Convenzione;
  - pubblicazione del singolo Bando del Sistema Dinamico di Acquisto e del Bando Semplificato del Sistema Dinamico di Acquisto;
  - pubblicazione del singolo Accordo Quadro e del singolo Appalto Specifico di Accordo Quadro;
  - pubblicazione del singolo Bando MEPA;
  - pubblicazione cataloghi del singolo lotto della singola Convenzione;

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di sviluppo, gestione e manutenzione del sistema di e-Procurement a supporto del Programma di razionalizzazione degli acquisti della PA - ID 2220



- attivazione del singolo lotto della singola Convenzione;
  - partecipazione degli operatori economici alla singola procedura di gara;
  - servizio verifica validità firma e Time Stamping;
  - servizio di posta elettronica.
- Categoria 2: sono i malfunzionamenti, non ricompresi in quelli della categoria 1, che impediscono, anche ad un singolo utente, l'utilizzo di una o più funzioni afferenti ai seguenti processi: Portale, Negoziazioni, Transazioni, Motore di ricerca, Soggetti Aggregatori, e relativo backoffice (SSA).
  - Categoria 3: sono i malfunzionamenti, non ricompresi in quelli delle categorie 1 e 2, che impediscono anche ad un singolo utente l'utilizzo di una o più funzioni afferenti ai seguenti processi: Cataloghi, Adesioni, Fatturazione elettronica, CRM, Conservazione, e relativo backoffice (SSA).
  - Categoria 4: sono i malfunzionamenti (non ricompresi in quelli delle categorie 1, 2 e 3).

Si precisa che Consip si riserva la facoltà, nel corso della fornitura, di classificare a sua discrezione le funzionalità applicative che saranno oggetto di nuova implementazione secondo le categorie sopra-definite.

Si precisa che per impedimento all'uso dell'applicazione o delle sue funzioni si intende un malfunzionamento dell'applicazione o gli effetti che tale malfunzionamento ha causato alla base dati (es. difetti in un programma batch che corrompono la base dati).

La categoria dei malfunzionamenti è inizialmente assegnata sul Sistema di Trouble Ticketing e può essere riclassificata dal team deputato all'erogazione del servizio di Gestione applicativa in funzione della diagnosi effettuata.

Per malfunzionamenti collegati ad aspetti di sicurezza applicativa, ossia nel caso in cui, a fronte della rilevazione di attacchi, si evidenzino vulnerabilità del software, il Fornitore dovrà:

- avviare un processo prioritario di elaborazione di fix con assicurazione del massimo impegno a tempi stringenti di analisi e correzione dei difetti nel rispetto dei livelli di servizio ed in particolare di quelli indicati al capitolo 8 dell'Appendice 4;
- svolgere un assessment di sicurezza su tutta l'applicazione per verificare la presenza di altre vulnerabilità di natura simile;
- eseguire la certificazione della fix elaborata (esecuzione del test di sicurezza).

Si precisa che Consip si riserva la facoltà, nel corso della fornitura, di apportare modifiche parziali o integrali ai processi sopra descritti.

La discriminazione tra *malfunzionamento* e *nuova esigenza* è determinata dalla Committente sulla base della documentazione applicativa esistente o, per quanto non rilevabile dalla documentazione, dai regolamenti e dalle prassi amministrative. Nei casi di carenza di documentazione l'attribuzione verrà fatta secondo regole di



correttezza, buona fede e ragionevolezza tecnica, in nessun caso l'onerosità della soluzione potrà essere valutata quale discriminante.

I tempi per la risoluzione del malfunzionamento e per il calcolo dei livelli di servizio, previsti nell'Appendice 4 e che saranno poi recepiti nel Piano della Qualità generale, decorrono dal momento in cui la richiesta è comunicata al Fornitore. Il Fornitore ha la responsabilità della esecuzione dell'attività ed è tenuto ad aggiornare puntualmente e correttamente tutte le informazioni di propria competenza sullo strumento CRM Siebel, fino alla risoluzione del malfunzionamento stesso o alla chiusura dell'intervento, inserendo la motivazione con la opportuna e dettagliata diagnosi.

Il Fornitore ha inoltre l'obbligo di testare opportunamente ogni intervento effettuato sul software che potrà essere consegnato alla Committente solo dopo l'esito positivo di tutti i test ed insieme alla documentazione comprovante l'esecuzione positiva dei test stessi. Qualora tale attività di test comporti un aggiornamento del piano di test questo dovrà essere riconsegnato alla Committente.

La fine dell'attività verrà comunicata alla Committente, che procederà all'approvazione delle modifiche apportate al software, documentazione e base dati tramite il coinvolgimento del Fornitore del Lotto 1, ferma restando la completa responsabilità del buon esito dell'attività in capo esclusivamente al Fornitore del Lotto 2.

Diverse modalità di approvazione nell'ambito del servizio verranno congiuntamente concordate.

Le modalità di esecuzione descritte ed i livelli di servizio previsti dal Piano della Qualità generale si applicano anche agli interventi di manutenzione correttiva in garanzia.

Per quanto riguarda le attività relative alla manutenzione preventiva, si precisa che nella fase di presa in carico, il Fornitore dovrà formalizzare e sottoporre all'approvazione di Consip l'approccio e le modalità operative che intende adottare al fine di prevenire/anticipare eventuali malfunzionamenti delle applicazioni in esercizio, configurazioni della piattaforma difforni dalle caratteristiche delle iniziative (Gare, Gare in ASP, Convenzioni, Accordi Quadro, Appalti Specifici da AQ, SDAPA, Appalti Specifici da SDAPA) e tutto quanto possa pregiudicare la corretta operatività da parte degli utenti del sistema.

Il piano degli interventi di manutenzione preventiva, a cura del Fornitore, dovrà essere definito tenendo conto delle attività in corso che potrebbero interferire o essere impattate e generare malfunzionamenti nell'utilizzo della piattaforma da parte degli utenti, quali ad esempio:

- pubblicazione degli Eventi di Negoziazione;
- pianificazione dei rilasci di software in ambiente di esercizio.

Tale piano dovrà essere aggiornato con frequenza almeno mensile e dovrà essere sottoposto ad approvazione da parte della Committente.

Tutti i malfunzionamenti rilevati e corretti dovranno sempre e comunque essere tracciati nello strumento di Trouble Ticketing, separatamente da quelli rilevati nell'ambito dell'attività di manutenzione correttiva, in modo



che sia possibile identificarli e rendicontarli. Il Fornitore dovrà predisporre dei report mensili per dare evidenza dell'efficacia dell'attività svolta, delle anomalie eventualmente riscontrate e delle relative soluzioni adottate.

Si precisa che come incentivo all'attività, tutti i malfunzionamenti individuati dalla manutenzione preventiva, purché non segnalati anche dall'utenza, non saranno considerati ai fini della rilevazione degli indicatori di qualità del servizio di manutenzione correttiva.

Si sottolinea che il servizio di Manutenzione correttiva e preventiva dovrà assicurare un andamento decrescente del numero annuale di anomalie aperte negli ambienti sopra indicati di almeno il 5% annuo, come previsto dallo specifico indicatore di qualità in Appendice 4.

La responsabilità dell'esecuzione di tutte le attività ricadenti nel servizio è del Fornitore, pertanto quest'ultimo dovrà aver cura di organizzare un gruppo di lavoro adeguato, in dimensione e competenza, a garantire i livelli di servizio indicati nell'Appendice 4.

#### **4.4.2 Dimensioni del servizio**

L'attività di manutenzione correttiva e preventiva, remunerata a canone, è dimensionata in un massimale di Punti Funzione affidati per anno, determinato sulla base della dimensione del parco applicativo non soggetto a garanzia, come riportato nella tabella seguente:

DIMENSIONI DEL PARCO APPLICATIVO			
I ANNO	II ANNO	III ANNO	IV ANNO
33.000 PF	31.000 PF	28.000 PF	25.000 PF

Sulla base delle dimensioni riportate in tabella è possibile determinare le dimensioni del servizio in canoni mensili per Punto Funzione:

DIMENSIONI DEL SERVIZIO			
I ANNO	II ANNO	III ANNO	IV ANNO
396.000	372.000	336.000	300.000

I suddetti valori rappresentano una ipotesi formulata al meglio delle conoscenze attuali e pertanto potranno subire delle variazioni in diminuzione e in aumento, sempre nel rispetto del massimale globale; ad ogni modo in nessun caso il valore indicato può rappresentare un vincolo per la Committente/Amministrazione.

Si sottolinea che tutto il software modificato e/o sviluppato dal Fornitore dovrà considerarsi "in garanzia" e, quindi, non dovrà essere conteggiato nel canone di manutenzione correttiva per tutta la durata contrattuale.



Anche il software modificato a fronte di interventi di manutenzione correttiva e preventiva, a partire dal secondo anno contrattuale, dovrà considerarsi “in garanzia” e quindi non dovrà essere conteggiato nel canone di manutenzione correttiva.

La garanzia si estende per massimo 12 mesi successivi ai 48 mesi di durata contrattuale per il software modificato e/o sviluppato e/o corretto nell’ultimo anno di vigenza contrattuale.

A tale scopo si precisa che per l’uscita dal massimale di Punti Funzione affidati, l’unità minima considerata è il processo elementare (inteso nell’accezione IFPUG), pertanto, ad es. la modifica anche di un solo processo elementare contenuto in una funzione “affidata” comporterà il passaggio di tutta la funzione nella garanzia del software sviluppato o modificato.

Il conteggio dei Punti Funzione affidati in manutenzione correttiva sarà consegnato da Consip ad inizio fornitura utilizzando lo standard IFPUG nella versione in uso. Nel corso della fornitura il numero derivante dal predetto conteggio potrà subire variazioni sia in aumento sia in diminuzione che potranno dare luogo al conseguente adeguamento/diminuzione del canone.

Mensilmente, o a seguito di una esplicita richiesta di Consip, verrà ricalcolato il numero di Punti Funzione affidati in manutenzione correttiva. Da tale riconteggio scaturirà l’adeguamento del canone di correttiva che avrà efficacia a partire dal mese successivo all’avvenuta rilevazione.

#### **4.4.3 Composizione dei gruppi di lavoro**

Per il servizio di Manutenzione correttiva e preventiva sono richiesti almeno i profili di Analista funzionale e Analista programmatore; è in ogni caso responsabilità del Fornitore strutturare il miglior gruppo di lavoro al fine di garantire i livelli qualitativi richiesti dalla fornitura.

### **4.5 Gestione applicativa**

#### **4.5.1 Descrizione e requisiti del servizio**

Il servizio di Gestione applicativa è orientato all’esercizio delle applicazioni e all’assistenza degli utenti. Le risorse che il Fornitore impiegherà nel suddetto servizio dovranno avere e mantenere un’ottima conoscenza delle applicazioni, sia funzionale-normativa che tecnica e lavorare in sinergia con gli altri team di lavoro, al fine di assicurare una pronta ed efficace esecuzione delle diverse attività. Inoltre le frequenti situazioni di criticità e urgenza richiedono elevate capacità tecniche e professionali, prontezza, precisione, affidabilità e competenza.

Si sottolinea l’importanza della presa in carico del Sistema di e-Procurement a inizio contratto e delle nuove funzionalità che saranno sviluppate durante il periodo contrattuale, a garanzia di un elevato grado di conoscenza funzionale ed operativa del software in esercizio.

Consip si riserva di richiedere al Fornitore anche la presa in carico di funzionalità/applicazioni realizzate da parti terze.



Per il servizio di Gestione applicativa, Consip renderà disponibile al Fornitore lo strumento di Trouble Ticketing (CRM Oracle Siebel) per la tracciatura e la gestione delle segnalazioni. All'interno di tale strumento dovranno essere registrate le richieste pervenute dagli utenti esterni o da Consip indicandone descrizione, classificazione, criticità, priorità, data di presa in carico, gruppo assegnatario (Correttiva, Assistenza o Conduzione sistemi), utente assegnatario (all'interno dei team), tempi di risoluzione e relative soluzioni, ecc.

A inizio contratto il Fornitore dovrà personalizzare lo strumento, senza alcun onere per l'Amministrazione, in modo che risponda pienamente alle esigenze di rilevazione degli indicatori qualità relativi ai servizi della fornitura. Inoltre, è richiesta massima attenzione, puntualità e precisione nella compilazione dei Ticket per consentire di effettuare attività di estrazioni, campionamento e statica.

Consip si riserva, nel corso della fornitura, di apportare modifiche parziali o integrali ai processi e ai vincoli sopra descritti.

A titolo indicativo e non esaustivo, di seguito è riportato un elenco delle principali attività oggetto del servizio:

- Gestione delle funzionalità in esercizio - Risoluzione delle richieste di intervento effettuate dall'utente interno o esterno; l'attività consiste in un servizio di Help desk di II livello tecnico per evadere tempestivamente le richieste ricevute dal Contact Center, da Consip, ed eventuali terzi designati da Consip.
- Analisi d'impatto - Valutazione degli impatti sul software gestito a fronte di aggiornamenti delle configurazioni dei sistemi (nuove versioni/release di software di base e middleware).
- Presa in carico delle funzioni applicative - Partecipazione alle fasi di schedulazione e pianificazione del rilascio in esercizio di nuove funzionalità sulla base degli impatti sul Sistema e sull'utenza. Partecipazione, durante il periodo di collaudo, alle attività di presa in carico dei prodotti sviluppati e da rilasciare in esercizio, al fine di acquisire il know how necessario al corretto svolgimento del servizio.
- Affiancamento per il trasferimento di know-how necessario al corretto svolgimento del servizio - Attività di "training on the job" a Consip o a terzi individuati da Consip, finalizzata a trasmettere il know-how funzionale applicativo e tecnico sistemistico necessario alla gestione del software in esercizio. Questa attività potrà essere svolta a richiesta Consip in qualsiasi momento della fornitura, oltre a quella necessaria a fine e inizio fornitura.
- Servizi/prodotti - Realizzazione di prodotti informatici o erogazione 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 sulla banca dati, o la realizzazione di un prospetto informativo "usa e getta" o l'elaborazione di specifiche query sulle anagrafiche. Rientrano in questa categoria le richieste di intervento puntuale su gare, ASDA, RDO, etc. richieste dalle stazioni appaltanti attraverso la pec "interventi.sistema.@postacert.consip.it".
- Monitoraggio - Generazione di una serie di report/cruscotti, il cui scopo è quello di offrire una visione d'insieme e al tempo stesso sintetica dell'andamento dei moduli/servizi che all'interno della piattaforma scambiano dati e informazioni con sistemi terzi, e per i quali vi è l'esigenza di un controllo puntuale.



Gli obiettivi specifici che si intende perseguire attraverso tale attività sono:

- verificare continuamente lo stato dei moduli/servizi;
- fornire una vista di sintesi sull'andamento dei volumi dei moduli/servizi (reportistica);
- proporre evolutive dei moduli/servizi in funzione dell'analisi dei dati effettuata;
- intercettare anomalie/malfunzionamenti.

Rientra nel monitoraggio anche l'attività di verifica del corretto caricamento dei flussi di

- Transaction FEE mensili, semestrali e annuali;
- Conservazione;
- Fatturazione elettronica;
- Nodo Smistamento Ordini;
- Ulteriori applicazioni che verranno rilasciate in gestione.

E' richiesto, inoltre, un monitoraggio continuo del corretto funzionamento del motore di ricerca Exalead, la raccolta costante di informazioni relative alla dimensione dell'indice ed ai volumi trattati (numero di query/documenti). Il monitoraggio del motore di ricerca Exalead deve consentire di intercettare per tempo eventuali criticità al fine di porre in essere le azioni necessarie alla loro risoluzione.

- Content Management - Aggiornamento dei contenuti del Portale in ragione della necessità di mantenere le informazioni/servizi disponibili allineati alle esigenze strategiche ed operative del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti della P.A. secondo i processi in essere all'atto della presa in carico da parte del Fornitore. Ai fini del controllo della qualità del servizio offerto, dovranno essere tracciate le attività classificandole opportunamente sulla base del richiedente, della tipologia di richiesta e della data di chiusura richiesta, della data effettiva di completamento producendo un report mensile.

Di seguito sono riportate, a titolo indicativo e non esaustivo, le principali attività:

- gestione del repository dei contenuti: gestione del ciclo di vita e delle versioni dei contenuti, gestione dei metadati, gestione della granularità e delle strutture di componenti elementari di contenuto, gestione della configurazione, gestione dei link, gestione degli accessi, supporto per contenuti multimediali;
- gestione della presentazione: template, fogli di stile, architettura informativa, navigazione, ecc.;
- supporto alla migrazione di contenuti da siti e/o archivi già esistenti;
- stazione editoriale per la creazione e modifica dei contenuti;
- stazione editoriale per la gestione della struttura delle pagine e del sito;
- supporto alla creazione e gestione di workflow editoriali per l'approvazione e modifica dei contenuti.
- Supporto alla gestione dei cataloghi - Assistenza e supporto agli utenti interni Consip per le attività di gestione dei cataloghi per i vari strumenti di acquisto. In particolare dovrà essere fornito supporto nelle fasi di definizione delle schede tecniche e dei loro attributi, delle regole di vendita, degli sconti, dei flussi datamart richiesti, della FEE, del calcolo erogato e di tutto quanto necessario a una corretta gestione del Catalogo. A titolo esemplificativo le principali attività di supporto devono essere svolte per:



- Gestione del vocabolario unico degli attributi;
  - Gestione delle librerie di valori e di codici;
  - Creazione dell'ambiente di negozio;
  - Configurazione delle fasi di ordine;
  - Importazione aggiudicatario, data iniziativa ed impostazione FEE (per convenzioni a AQ);
  - Creazione delle schede tecniche di catalogo con relativi attributi, lista valori, regole di caricamento, regole di validazione, visibilità, caricamento massivo o web;
  - Associazione delle schede tecniche;
  - Definizione Utenza aggiudicatario per caricamento catalogo (per convenzioni a AQ);
  - Estrazione della baseline ed invio al Category Manager per l'approvazione;
  - Definizione delle relazioni di appartenenza Primari e Secondari;
  - Definizione delle regole di vendita (esclusività, quantità intere, ecc...);
  - Definizione delle regole di sconto;
  - Definizione e configurazione Ulteriori dati di input;
  - Definizione e configurazione Fattori moltiplicativi del prezzo;
  - Relazioni fra Fattori moltiplicativi del prezzo, gestione dei loro decimali di approssimazione e ordine di moltiplicazione;
  - Definizione degli allegati e dell'obbligatorietà allegati;
  - Gestione albero merceologico;
  - Definizione testo fisso ODA;
  - Definizione ulteriori dati sul lotto (e-mail fornitore, tempi accettazione, rifiuto);
  - Pubblicazione catalogo;
  - Gestione visibilità schede tecniche (per convenzioni a AQ);
  - Verifica creazione ordine e regole di vendita.
- 
- Supporto alla gestione delle utenze - Assistenza e supporto agli utenti interni Consip per le attività di gestione delle richieste di recupero credenziali di accesso/modifica mail di registrazione indirizzate alla casella gestione.utenze@consip.it.
  - Redazione documentazione del Sistema - Predisposizione o aggiornamento di documenti o presentazioni non collegati a specifici interventi di sviluppo ma utili alla divulgazione delle informazioni relative alle caratteristiche dei sistemi e delle applicazioni in affidamento, quali ad esempio brochure, di bozzetti grafici, template.
  - Accesso agli atti e traduzione dei log - Il diritto di accesso agli atti è strumentale all'acquisizione di quella conoscenza necessaria per verificare se il comportamento del sistema è stato lesivo nei confronti di un interesse specifico. L'attività prevede la gestione di tutte le richieste di accesso agli atti, veicolate da Consip, che possono provenire da:





- Consip e strutture ad essa interne;
- commissioni di gara (interne/esterne);
- uffici legali;
- Autorità giudiziarie;
- Amministrazioni aggiudicatrici/centrali di committenza terze;
- Operatori economici e privati, anche nell'ambito dell'accesso civico;
- Ogni altro soggetto, pubblico o privato, titolare di un interesse qualificato all'accesso.

A fronte di tali richieste le attività da svolgere riguardano, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- interrogazione, estrazione e analisi delle informazioni necessarie per la redazione, in qualità di Gestore del Sistema di relazioni che certifichino il funzionamento del Sistema relativamente a determinate operazioni effettuate dagli utenti in uno dato lasso temporale, a seguito di specifiche anomalie applicative, specifiche e non, o di episodi di indisponibilità totale o parziale del sistema, supposte o segnalate;
- interrogazione, estrazione e certificazione del patrimonio informativo del sistema a seguito di specifiche richieste di accesso agli atti;
- interpretazione e traduzione dei log applicativi da fornire a terzi o a Consip stessa su richiesta esplicita di quest'ultima.

Nell'ambito del servizio di Gestione applicativa è prevista anche l'attività di affiancamento da erogarsi sia nel corso del contratto che a fine fornitura, come meglio descritto al paragrafo 6.7.2.

#### **4.5.2 Dimensioni del servizio**

Il servizio di Gestione applicativa è remunerato a canone mensile.

Di seguito vengono fornite indicazioni relativamente agli attuali volumi medi delle attività previste nell'ambito del servizio:

- Numero medio mensile di Ticket gestiti: 2.000;
- Numero medio mensile di richieste di accesso agli atti e di interpretazione log: 100;
- Numero medio mensile di richieste di interventi sul sistema: 300;
- Numero di cruscotti da monitorare: 10;
- Numero medio mensile di richieste per interventi per attività per content management: 30;
- Numero medio mensile di richieste per attività di supporto gestione utenze: 1000;
- Numero medio mensile di richieste per attività di supporto ai cataloghi<sup>1</sup>: 300.

---

<sup>1</sup> A titolo esemplificativo e non esaustivo le attività di supporto ai cataloghi comprendono: creazione del catalogo per l'attivazione dell'iniziativa, costruzione schede di catalogo, attivazione Iniziativa, gestione del catalogo, supporto agli Operatori Economici per il caricamento del loro catalogo.



Si segnala, a titolo puramente indicativo e sull'esperienza dei precedenti contratti, che l'erogazione del servizio richiede un effort medio di 16 FTE.

Si precisa che i suddetti volumi rappresentano una ipotesi formulata al meglio delle conoscenze attuali e pertanto ha valore esclusivamente indicativo e non può rappresentare un vincolo per la Committente/Amministrazione. Si evidenzia inoltre che nell'ambito del servizio, in corrispondenza di particolari eventi, potrebbero verificarsi picchi di lavoro e i volumi sopra indicati potrebbero subire un incremento anche significativo. È responsabilità del Fornitore di organizzare un gruppo di lavoro adeguato, in dimensione e competenza, a garantire i livelli di servizio indicati nell'Appendice 4.

#### **4.5.3 Composizione dei gruppi di lavoro**

Per il servizio di Gestione applicativa è richiesto un presidio minimo di 6 FTE con profilo di Analista funzionale presente on-site presso la sede Consip; è in ogni caso responsabilità del Fornitore strutturare il miglior gruppo di lavoro al fine di garantire i livelli qualitativi richiesti dalla fornitura.

Il suddetto valore potrà subire delle variazioni in diminuzione e in aumento; anche in funzione di specifiche esigenze della Committente/Amministrazione.

### **4.6 Supporto specialistico**

#### **4.6.1 Descrizione e requisiti del servizio**

Il servizio di Supporto specialistico è orientato prevalentemente al supporto alla Committente per le seguenti attività a carattere progettuale, indicate a titolo esemplificativo e non esaustivo, che di norma non modificano la baseline del sistema:

- esecuzione di sperimentazioni o realizzazione di prototipi di tipo “usa e getta” per esigenze estemporanee;
- supporto per la definizione di scenari evolutivi, l'identificazione e la valutazione di nuove soluzioni ICT, il disegno di processi organizzativi e funzionali;
- supporto tematico a redazione di studi, analisi di fattibilità, analisi su trend tecnologici e valutazioni tecniche di prodotti e/o pacchetti software su indicazione di Consip;
- supporto tematico e tecnico nella predisposizione e gestione delle iniziative afferenti ai diversi strumenti di acquisto del sistema di e-Procurement (configurazione piattaforma, presidio processi workflow, produzione report specifici);
- controllo e verifica dei processi di business mediante l'utilizzo degli strumenti forniti e/o eventualmente messi a disposizione da Consip (ad es. Oracle Enterprise Manager), elaborazione di report ad hoc e analisi degli Indicatori definiti da Consip;
- redazione di documenti di architettura applicativa, stima dei tempi e analisi dei costi e benefici;
- valutazione e comparazione tra diverse soluzioni e/o prodotti, anche con l'eventuale personalizzazione dei



prodotti stessi;

- analisi dei processi connessi a nuove iniziative di business nell'ambito della tematica dell'e-Procurement;
- partecipazione a gruppi di lavoro Consip su specifiche tematiche connesse con l'evoluzione della normativa e/o le politiche e-procurement/e-government.

L'elenco non si può considerare esaustivo ed immutabile, ma potrà subire delle revisioni nel periodo di validità contrattuale per comprendere attività affini e comunque orientate a supportare l'erogazione dei servizi del Sistema Informativo a supporto del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti della P.A.

Nell'ambito del servizio è prevista anche l'attività di affiancamento sia nel corso del contratto che a fine fornitura, come meglio specificato nel par.6.7.2.

#### **4.6.2 Dimensioni del servizio**

Il servizio di Supporto specialistico in ambito IT è dimensionato in un massimale di **6.160 GG/PP** per tutta la durata contrattuale.

Il suddetto valore rappresenta una ipotesi formulata al meglio delle conoscenze attuali e pertanto potrà subire delle variazioni in diminuzione e in aumento, sempre nel rispetto del massimale globale; ad ogni modo in nessun caso il valore indicato può rappresentare un vincolo per la Committente/Amministrazione.

#### **4.6.3 Composizione dei gruppi di lavoro**

Per il Servizio di Supporto specialistico in ambito IT il Fornitore dovrà impiegare il mix di figure professionali riportato nella tabella seguente.

<b>Figura Professionale</b>	<b>% utilizzo</b>
Analista funzionale	50%
Architetto applicativo	10%
Specialista di prodotto / tecnologia	22%
Data Base Administrator	10%
Information Security Specialist	3%
Esperto di tematica	5%

### **4.7 Progettazione ed evoluzione delle infrastrutture**

#### **4.7.1 Descrizione e requisiti del servizio**

Il servizio di Progettazione ed evoluzione delle infrastrutture IT dovrà garantire la realizzazione di attività e prodotti a carattere progettuale per l'evoluzione e l'adeguamento delle infrastrutture, dei sistemi e delle reti per accogliere le esigenze di progetti applicativi ed infrastrutturali, nel rispetto dei requisiti di qualità, sicurezza e disponibilità



stabiliti dalla Committente.

Il servizio si sostanzia in attività di analisi e progettazione di infrastrutture IT, coerentemente con le attività e gli obiettivi previsti nell'ambito del servizio di Sviluppo e manutenzione evolutiva di software, come quelle di seguito elencate, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- analisi dell'ambiente tecnologico per l'individuazione di carenze e di possibili evoluzioni, anche in ragione di obsolescenze hardware, software o della disponibilità di soluzioni tecnologicamente più avanzate;
- progettazione, adeguamento e mantenimento di regole, politiche, misure di sicurezza nonché l'evoluzione dell'infrastruttura a seguito di implementazioni e modifiche delle infrastrutture e delle applicazioni;
- analisi dei report di capacity planning, prodotti nell'ambito del servizio di Conduzione Operativa, delle diverse componenti HW e SW dell'infrastruttura, finalizzata alla verifica della sostenibilità dei carichi elaborativi registrati e delle ipotesi di crescita indicate da Consip, al fine di indirizzare le soluzioni di adeguamento e/o potenziamento a garanzia dei livelli di servizio stabiliti;
- analisi degli impatti delle infrastrutture ed identificazione delle soluzioni a garanzia delle performance e del corretto funzionamento delle applicazioni software;
- supporto nell'ambito di progetti a carattere tecnologico quali, ad esempio:
  - studi ed analisi di fattibilità per la definizione di nuove soluzioni architetture e/o di soluzioni di integrazione con altre infrastrutture del MEF;
  - valutazione e selezione di tecnologie hardware, software e di sicurezza applicativa ed infrastrutturale;
  - progettazione ed eventuale supporto alla realizzazione, anche in altra sede MEF, di soluzioni di continuità operativa delle infrastrutture ubicate presso il CED di Sogei Via Carucci.

Il Fornitore dovrà inoltre garantire la predisposizione della documentazione delle soluzioni architetture per ogni Obiettivo, aggiornando la documentazione esistente e includendo l'eventuale certificazione delle soluzioni architetture proposte da parte del produttore della tecnologia prevalente.

La Consip si riserva di richiedere l'erogazione del servizio di Progettazione ed evoluzione delle infrastrutture anche in ambiti diversi da quelli previsti nell'Appendice 1.

#### **4.7.2 Dimensioni del servizio**

Il servizio di Progettazione ed evoluzione delle infrastrutture IT è dimensionato in un massimale di **1.680 Giorni Persona** (GG/PP) quale somma delle giornate di impegno stimate per tutta la durata contrattuale.

Il suddetto valore rappresenta una ipotesi formulata al meglio delle conoscenze attuali e pertanto potrà subire delle variazioni in diminuzione e in aumento, sempre nel rispetto del massimale globale; ad ogni modo in nessun caso il valore indicato può rappresentare un vincolo per la Committente/Amministrazione.



#### 4.7.3 Composizione dei gruppi di lavoro

Per il servizio di Progettazione ed evoluzione delle infrastrutture IT il Fornitore dovrà impiegare il mix di figure professionali riportato nella tabella seguente in modo che, rapportandosi ad una singola giornata lavorativa, il mix di risorse impegnate rappresenti il 100% del gruppo di lavoro.

Figura Professionale	% utilizzo
Architetto applicativo	31%
Specialista di prodotto / tecnologia	19%
Sistemista Senior	6%
Data Base Administrator	7%
Esperto di tecnologie	35%
Security Architect	2%

### 4.8 Conduzione operativa delle infrastrutture

#### 4.8.1 Descrizione e requisiti del servizio

Il servizio di Conduzione operativa delle infrastrutture, previsto solo nel Lotto 2, assicura la conduzione operativa delle infrastrutture, degli apparati di sicurezza, dei sistemi, dello storage, del dbms, dei prodotti software (software di base, middleware, ...) e delle applicazioni (custom e/o prodotti di mercato) affidati in gestione. Le risorse che il Fornitore impiegherà nel suddetto servizio dovranno avere e mantenere un'ottima conoscenza dei sistemi e delle applicazioni, e lavorare in sinergia con gli altri team di lavoro, al fine di assicurare una pronta ed efficace esecuzione delle diverse attività.

Il servizio, si articola nelle seguenti attività:

- conduzione operativa delle infrastrutture, ossia un insieme di operazioni, per lo più ripetitive e pianificabili, volte a garantire la disponibilità degli ambienti fisici, virtuali e in cloud e dei servizi applicativi all'utenza di riferimento, nei termini di qualità e sicurezza stabiliti nel Piano di Sicurezza (cfr. Appendice 3);
- controllo e upgrade della versione dei pacchetti software;
- esecuzioni di aggiornamenti, evoluzioni e ottimizzazioni dell'esistente nonché realizzazione di nuove infrastrutture, da eseguire in conformità alle specifiche e alla pianificazione derivante da output di studi di fattibilità precedentemente eseguiti;
- installazione, configurazione, test, avviamento e presa in carico di nuovi sistemi, applicazioni, servizi, tecnologie (compresi sistemi in Cloud);
- gestione del ciclo di vita dei certificati digitali installati;
- supporto per le applicazioni in esercizio.



Nel caso di installazioni eseguite da terzi, il Fornitore dovrà assicurare:

- l'adeguato supporto al fornitore terzo e il governo delle operazioni di integrazione dei nuovi elementi con le infrastrutture esistenti;
- le attività di test ed avviamento funzionali alla presa in carico dei nuovi elementi.

Si precisa che nell'ambito del servizio è incluso anche il supporto sistemistico ai team deputati all'erogazione degli altri servizi al fine di garantire:

- l'assistenza ad analisti e programmatori per lo sviluppo e la manutenzione del sistema nel rispetto degli standard e delle linee guida indicate;
- l'ottimizzazione delle prestazioni dei programmi;
- il tuning degli accessi alle basi dati;
- la predisposizione degli ambienti di test, delle banche dati di prova, di collaudo ecc.;
- il supporto alla predisposizione dell'ambiente di esercizio propedeutica all'avviamento delle applicazioni/funzioni nonché l'assistenza alla risoluzione di eventuali problemi sistemistici che dovessero insorgere in tale fase;
- il rispetto delle specifiche tecniche e architetture definite dalla Committente che devono essere adottate nell'ambito della realizzazione delle soluzioni software e della progettazione ed evoluzione delle infrastrutture;
- il supporto agli interventi di manutenzione adeguativa al fine di garantire la perfetta integrazione e/o compatibilità tra prodotti e tecnologie;
- il supporto alla predisposizione della documentazione nell'ambito dei servizi di realizzazione e manutenzione del software e gestione applicativa.

Il Fornitore è responsabile delle attività di predisposizione ed attivazione di tutti gli strumenti per la gestione (es. agent di monitoraggio, di backup, ecc.) e di redazione/aggiornamento della documentazione operativa (es. Manuale di gestione server). In particolare si precisa che al completamento dell'avviamento di nuovi ambienti/infrastrutture, il Fornitore dovrà emettere il Verbale di verifica avviamento nuove infrastrutture (cfr. Appendice 3).

La pianificazione di interventi di natura ordinaria e straordinaria (modifica delle configurazioni, upgrade software, fermo dei servizi, ecc..) dovrà essere preventivamente concordata con Consip.

Ai fini di ridurre l'impatto sugli utenti del Sistema per chiusure dei servizi on line, alcuni interventi saranno pianificati anche al di fuori dell'orario fissato per l'erogazione dei servizi e nei fine settimana, in base a quanto precedentemente concordato con Consip, come meglio precisato nel paragrafo 5.3.

Per ulteriori dettagli relativi alle le attività fuori orario che saranno remunerate "a consumo" si rimanda la par. 5.3.



Inoltre, nell'ambito del servizio si richiede che il Fornitore garantisca la presa in carico e il primo livello di analisi delle segnalazioni di anomalie e disservizi nonché delle richieste ricevute dal Contact Center, da Consip ed eventuali terzi da essa designati. Le segnalazioni e le richieste saranno gestite tramite il Sistema di Trouble Ticketing CRM Oracle Siebel reso disponibile da Consip, che sarà personalizzato dal Fornitore nella fase di presa in carico per renderlo aderente alle specificità della fornitura e senza oneri aggiuntivi per l'erogazione dei servizi. In ogni caso il Fornitore dovrà assicurare la disponibilità di un riferimento telefonico e di una casella di posta elettronica che saranno utilizzati anche nel caso di eventuale indisponibilità e/o malfunzionamento del Sistema di Trouble Ticketing per la gestione delle segnalazioni e delle richieste.

#### **4.8.1.1 Altre infrastrutture**

L'elenco e la descrizione delle infrastrutture in affidamento sono descritti nell'Appendice 1. La Committente si riserva la facoltà di integrare gli ambienti elaborativi con altre infrastrutture tecnologiche che potrebbero includere, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo:

- nuovi ambienti elaborativi da gestire secondo il paradigma del cloud computing, realizzati su infrastrutture hardware e software di base di proprietà dell'Amministrazione oppure acquisiti da un provider esterno;
- infrastrutture elaborative destinate a funzioni di disaster recovery in contesti di elevata criticità, ovvero inserite in soluzioni di livello 5 o 6 (aggiornamento sincrono) secondo la classificazione prevista nelle linee guida AGID per il disaster recovery delle Pubbliche Amministrazioni;
- nuovi sistemi o apparati dedicati alla sicurezza.

#### **4.8.1.2 Centro Servizi del Fornitore**

Il Fornitore deve disporre di un Centro Servizi, certificato ISO 27001, per l'operatività da remoto, attivo 24H, 7 giorni su 7, 365 giorni l'anno, da mettere a disposizione di Consip/Amministrazione. L'utilizzo del Centro Servizi non comporta alcun onere aggiuntivo per la Consip e/o l'Amministrazione stessa.

Sono inclusi nel servizio anche gli eventuali costi per il collegamento telematico tra il Centro Servizi del Fornitore e la rete di Consip/dell'Amministrazione.

Da tale Centro, attraverso l'utilizzo degli opportuni strumenti e mediante l'impiego di personale specializzato, il Fornitore dovrà poter operare in collegamento con i sistemi dell'Amministrazione per effettuare tutte le attività di gestione sistemistica che non richiedono necessariamente la presenza di personale on-site quali, ad esempio, attività di monitoraggio. Le operazioni non remotizzabili dovranno essere eseguite direttamente nei locali del CED di via Carucci, come ad esempio: riavvio manuale dei sistemi; movimentazione dei supporti magnetici per il backup e l'avvio dei sistemi; interventi di installazione in rack, cablaggio dei dispositivi, deprovisioning cablaggio; supervisione e supporto agli interventi dell'assistenza tecnica sui sistemi e sui dispositivi di rete; risoluzione di malfunzionamenti che rendono i sistemi/apparati non raggiungibili da remoto; interventi al CED per supporto on-site alle attività sistemistiche; riscontro visivo per gestione inventario; ispezione giornaliera degli indicatori di allarme (led) e degli health panel dei sistemi e dei dispositivi di rete.



Il Centro Servizi dovrà quindi prevedere:

- una funzione di “service desk”, attraverso la quale ricevere in modalità multicanale (telefono, mail, canale web) le segnalazioni e le richieste di Consip/Amministrazione;
- una “control room” per il monitoraggio e la gestione dei sistemi;
- una “control room” separata e dedicata per la componente del Security Operation Center (SOC);
- infrastrutture tecnologiche e strumenti operativi per il monitoraggio sistemi, la gestione dei processi di Service Management e la rendicontazione dei livelli di servizio, come dettagliato di seguito;
- l’ubicazione nel territorio di uno degli Stati membri dell’Unione Europea;
- l’erogazione dei servizi in lingua italiana;
- la connessione telematica tra la struttura esterna e la sede del Ced di via Carucci, realizzata attraverso un canale dedicato a costo del Fornitore che comprende anche la dotazione degli apparati di networking necessari a tale collegamento. Le modalità di attestazione di tale collegamento dovranno essere concordate con Consip e l’Amministrazione;
- la sicurezza del collegamento e la riservatezza dei sistemi e delle informazioni a carico del Fornitore, attraverso la formalizzazione e l’applicazione di procedure e politiche di sicurezza da adottare al proprio interno, adeguate ai requisiti stabiliti.

#### **4.8.1.3 Gestione e manutenzione dei sistemi**

Il Fornitore è responsabile delle attività di gestione e manutenzione dei sistemi che in particolare comprendono:

- la gestione operativa dei sistemi (accensione e spegnimento, start e stop dei servizi, attivazione dei collegamenti di rete, ecc.);
- la gestione degli ambienti logici/virtuali e fisici in termini di creazione, manutenzione ed allineamento delle basi dati e del software;
- la gestione del tempo di sistema dell’intera infrastruttura in modo da assicurare la sincronizzazione sull’ora italiana riferita alla scala di tempo UTC (IEN), di cui al decreto del Ministero dell’Industria, del Commercio e dell’Artigianato - 30 novembre 1993, numero 591, incluso il collegamento con fonti depositarie di orario certificato;
- l’analisi dei log e tracciamenti di sistema per la rilevazione e la risoluzione di malfunzionamenti hardware e software;
- pianificazione, attivazione e controllo degli aggiornamenti del software di tutti gli apparati (es. Sistema operativo, Antivirus, firmware dei firewall, ...);
- il controllo e mantenimento delle prestazioni e della sicurezza dei sistemi anche attraverso l’installazione di patch, fix o qualsiasi altro intervento necessario allo scopo;
- la produzione di un report trimestrale sulle versioni di software e hardware installato, sullo stato del supporto e





sulla previsione della cessazione di esso da parte del produttore;

- l'esecuzione delle attività, proceduralizzate e non, richieste da Consip, dai Team di Sviluppo e di Gestione applicativa e/o da ulteriori terzi designati da Consip;
- la creazione di script specifici per l'esecuzione schedata e/o manuale di procedure;
- il lancio, il controllo dell'esecuzione e dell'esito delle procedure batch e più in generale delle attività schedate (es. backup e allineamento dati tra sistemi);
- l'esecuzione degli interventi di ripristino dei servizi applicativi, dei servizi di sistema e di infrastruttura a seguito di malfunzionamenti/anomalie;
- l'esecuzione delle procedure operative per il salvataggio dei dati e delle configurazioni verso sistemi di disaster recovery, nonché la verifica periodica dell'efficienza delle procedure di gestione delle emergenze;
- l'installazione e attivazione di nuovi sistemi, del relativo software di base, d'ambiente e applicativo, comprendendo eventuali personalizzazioni e configurazioni nel rispetto dei processi adottati da Consip;
- l'evoluzione dei sistemi gestiti anche attraverso la creazione di nuovi ambienti operativi/applicativi;
- le modifiche alle interconnessioni ed al modello operativo dei sistemi;
- l'attivazione e la configurazione di nuove feature del software di base, d'ambiente e applicativo.

È facoltà del Fornitore creare ambienti logici/virtuali aggiuntivi per agevolare le attività di collaudo, manutenzione correttiva ed evoluzione del software di base, ferma restando l'approvazione da parte di Consip.

#### **4.8.1.4 Amministrazione applicazioni e basi dati**

Il Fornitore è responsabile delle attività necessarie a garantire il mantenimento della disponibilità delle applicazioni, di prodotti middleware e delle basi dati, che in particolare comprendono:

- la presa in carico delle applicazioni e delle relative basi dati e il controllo e il mantenimento delle prestazioni;
- il deploy delle applicazioni o degli oggetti applicativi (applicazioni, report, siti, folder, ecc.);
- l'installazione, la configurazione, l'evoluzione e la manutenzione dei prodotti;
- la configurazione delle integrazioni tra i servizi (Enterprise Service Bus, WebServices, Single Sign On, ecc.);
- la creazione e la gestione di caselle di posta elettronica e delle relative dimensioni di spazio assegnate;
- l'amministrazione di basi dati (configurazione basi dati, creazione tabelle, caricamento dati, ripristino degli indici, ottimizzazione dei DB);
- l'esecuzione di operazioni di estrazioni ad hoc di dati.

Consip si riserva la facoltà di richiedere al Fornitore di consentire a terzi (designati da Consip stessa) di eseguire estrazioni di dati da remoto attraverso l'utilizzo degli strumenti di cui al cap. 4.10.3.6.

#### **4.8.1.5 Gestione disponibilità dell'infrastruttura**

Il Fornitore è tenuto su base periodica, almeno bimestrale, a verificare il corretto funzionamento dei meccanismi di



alta affidabilità dei sistemi (per esempio cluster sistemistici ed applicativi, ridondanza di connessioni fisiche, ecc.). A tal fine, deve produrre un piano da sottoporre all'approvazione di Consip che riporti le metriche, le modalità con cui intende effettuare i test di tali meccanismi, i risultati attesi e la tempistica dell'attività.

L'attività di test e l'esecuzione del piano dovrà essere corredata da apposita documentazione attestante l'esito delle verifiche e soggetta all'approvazione di Consip, fermo restando che Consip si riserva la possibilità di assistere a tali prove.

#### **4.8.1.6 Gestione del materiale di consumo**

Il Fornitore deve provvedere all'individuazione dei fabbisogni, all'approvvigionamento e alla gestione del materiale di consumo e dei supporti utilizzati per lo svolgimento delle attività ordinarie e straordinarie di conduzione operativa dei sistemi, quali ad esempio: CD-ROM, DVD-ROM, supporti magnetici per l'esecuzione delle procedure di backup e conservazione per continuità operativa, ecc.

#### **4.8.1.7 Gestione dello storage**

Il Fornitore deve garantire la gestione delle infrastrutture preposte alla memorizzazione dei dati di tipologia storage descritte nell'Appendice 1. Per i sistemi affidati in gestione, dovranno essere previste, almeno le attività di seguito elencate:

- la gestione della configurazione dei sottosistemi Storage e degli switch di SAN;
- la gestione ed ottimizzazione degli spazi;
- l'esecuzione del tuning della SAN;
- l'adeguamento dei software di gestione e dei firmware forniti dai produttori delle tecnologie componenti la SAN.

#### **4.8.1.8 Gestione salvataggio e ripristino dati**

Nell'ambito del servizio di Conduzione Operativa, il Fornitore deve garantire la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati. Nell'esecuzione delle attività, per tutti i servizi identificati e per tutti i tipi di supporto devono essere garantiti il controllo, la gestione ed ottimizzazione dei dischi, dei supporti magnetici/ottici ed il refresh "periodico" dei supporti magnetici/ottici, a garanzia della disponibilità dei dati nel tempo e/o per recuperare eventuali supporti danneggiati.

Si considerano pertanto incluse nel servizio:

- La gestione del Backup & Restore che comprende tutte le attività di pianificazione, esecuzione e controllo delle operazioni di salvataggio e ripristino:
  - delle basi dati, sotto il controllo di un RDBMS o comunque organizzate,
  - dei sistemi (Sistema operativo, librerie, configurazioni di sistema, log/documenti dell'attività di sistema, ...), compresi i sistemi di sicurezza,



- degli apparati di rete,
- di tutti gli ambienti affidati in gestione, tenendo conto dei requisiti di sicurezza e qualità definiti dalla Committente.

Lo scopo è disporre delle copie necessarie all'eventuale ripristino della configurazione o del dato.

Il Fornitore, nel periodo di affiancamento di inizio fornitura, potrà valutare le politiche ed i meccanismi di backup esistenti ed eventualmente proporre soluzioni alternative, da sottoporre all'approvazione di Consip. Tali regole/politiche dovranno tenere conto del fatto che il ripristino potrà rendersi necessario anche a fronte di malfunzionamenti delle infrastrutture gestite dall'Amministrazione, indirettamente responsabili di corruzione di dati o configurazioni.

Il Fornitore è quindi responsabile di garantire:

- l'approvvigionamento dei supporti magnetici;
  - il montaggio manuale e automatico dei nastri;
  - la manutenzione e l'aggiornamento dei piani di back up nel caso di aggiunta di nuove componenti (da intendersi come nuovi server, nuove applicazioni o nuove configurazioni);
  - leggibilità dei dati anche a seguito di evoluzioni tecnologiche;
  - politiche di schedulazione dei backup secondo le varie esigenze.
- La movimentazione e conservazione dei dati per l'assicurazione della continuità operativa in caso di eventi di disastro. In particolare nell'ambito del servizio devono essere garantite le attività di salvataggio e conservazione dei dati relativi ai sistemi (Sistema operativo, librerie, configurazioni di sistema, log/documenti dell'attività di sistema, ...) ed alle basi dati (sotto il controllo di un RDBMS o comunque organizzate) dell'ambiente di esercizio su nastri/altro supporto fisico nonché il trasporto in una apposita area, messa a disposizione dall'Amministrazione, anche diversa dal CED DAG di via Carucci. Deve inoltre essere garantito il Restore del Sistema ad un precedente punto di consistenza (ovvero punto di ripristino in cui sia garantita la consistenza e la coerenza dei dati) concordato con Consip e comunque collocato temporalmente non oltre le 24 ore lavorative precedenti al Restore stesso. Il Fornitore, durante l'affiancamento di inizio fornitura, potrà valutare le politiche ed i meccanismi di copia e conservazione esistenti e eventualmente proporre soluzioni alternative. In ogni caso è responsabilità del Fornitore definire, controllare, mantenere ed evolvere la pianificazione e le modalità di esecuzione delle operazioni di salvataggio idonee a garantire l'integrità, la disponibilità dei dati e la ricostruzione del Sistema al punto di consistenza definito. È inoltre responsabilità del Fornitore valutare l'affidabilità e il grado di invecchiamento dei nastri e provvedere all'eventuale sostituzione degli stessi.
  - Il salvataggio dei dati ai fini dell'analisi di incidenti di sicurezza. In particolare, nell'ambito del servizio il Fornitore deve assicurare la conservazione di tutti i log rilevanti per la sicurezza relativi a web server, application server, apparati di sicurezza e quanto altro possa essere necessario alla ricostruzione di comportamenti insidiosi e per l'individuazione di possibili responsabilità penali e civili conseguenti a condotte



illecite in danno al Sistema. Tali log devono essere mantenuti in linea per un mese e conservati per almeno sei mesi dalla loro raccolta garantendone, attraverso adeguate soluzioni tecnologiche e/o organizzative, l'integrità. Consip si riserva di procedere alle verifiche della corretta esecuzione del servizio richiedendo sessioni di ripristino, su base pianificata, sugli ambienti non di esercizio.

#### **4.8.1.9 Gestione delle utenze**

Tale attività prevede la gestione delle utenze nel rispetto dei requisiti di sicurezza stabiliti e, in particolare, la creazione di nuove utenze di management (utenze di sistema, o utenze specifiche per la gestione e manutenzione dei sistemi, dei prodotti software e dei prodotti middleware) e la manutenzione di quelle esistenti, con l'assegnazione delle autorizzazioni/ruoli e del profilo di accesso alle applicazioni/sistemi, il ripristino delle password, lo sblocco delle sessioni secondo modalità e procedure definite.

Nel perimetro dell'attività si considerano incluse anche le utenze applicative del Sistema di e-Procurement e del Sistema di CRM, gestite attraverso il Sistema di Single Sign On, e le utenze relative agli strumenti di accesso agli ambienti di cui al successivo paragrafo 4.10.3.6.

Le utenze riservate agli amministratori di Sistema dovranno essere create e gestite secondo quanto previsto dalle "Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di Sistema" - 27 novembre 2008 (G.U. n. 300 del 24 dicembre 2008) e successive modificazioni".

Il monitoraggio dell'utilizzo delle utenze amministrative e la tracciatura delle operazioni eseguite dovrà essere effettuato attraverso l'utilizzo di uno specifico strumento di Security Information and Event Management (si rimanda in merito al par. 4.10.3.6.5 nell'ambito del servizio di Monitoraggio e gestione della sicurezza), con capacità di effettuare analisi, anche in tempo reale, a partire dalla raccolta e dall'esame delle informazioni memorizzate nei file di log generati sia dalle applicazioni che dai software di base e di middleware. Si precisa che tale strumento deve essere reso disponibile dal Fornitore, senza oneri aggiuntivi per Consip.

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

#### **4.8.1.10 Gestione dei malfunzionamenti**

Il Fornitore è responsabile delle attività di gestione dei malfunzionamenti attraverso un approccio sia reattivo, per la gestione e risoluzione dei problemi che comportano interruzione o degrado del servizio, sia proattivo, per la prevenzione degli stessi. Pertanto è richiesto che il Fornitore effettui:

- la rilevazione tempestiva e diretta tramite strumenti di monitoraggio (come ad esempio simulatori);
- la segnalazione immediata del malfunzionamento rilevato mediante contatto di tipo telefonico e/o email verso Consip e/o terzi da essa designati;
- l'identificazione, la risoluzione e la documentazione del malfunzionamento;
- l'attivazione ed il governo dei fornitori terzi competenti nella risoluzione del malfunzionamento e, unitamente



agli stessi, la verifica della piena funzionalità a seguito dell'intervento nonché la gestione delle comunicazioni e dell'escalation;

- il supporto ai gruppi di Manutenzione Correttiva per la diagnosi/risoluzione di malfunzionamenti applicativi, anche attraverso la configurazione temporanea di "permission" per l'accesso agli ambienti interessati;
- la riconfigurazione delle apparecchiature a seguito di interventi di ripristino delle funzionalità, anche se effettuati da fornitori terzi.

Le procedure di escalation dovranno tenere conto del livello di gravità del malfunzionamento e dell'impatto dello stesso sull'operatività dell'utenza e dovranno essere concordate con Consip nella fase di affiancamento iniziale.

La gestione degli interventi deve essere effettuata attraverso il Sistema di Trouble Ticketing. In particolare è responsabilità del Fornitore provvedere all'apertura e all'aggiornamento del ticket sul Sistema anche nel caso in cui la segnalazione sia rilevata dal Sistema di monitoraggio e verificare le informazioni relative agli interventi dei fornitori terzi.

Inoltre, è richiesto che siano effettuate analisi al fine di identificare:

- problemi ripetitivi di tipo strutturale;
- prestazioni non conformi a quanto atteso anche in confronto a valori di soglia stabiliti;
- componenti obsoleti (in termini di hardware, software e configurazione).

I risultati di tali analisi dovranno essere documentati, storicizzati ed analizzati. In caso di individuazione di criticità dovranno essere eseguiti controlli approfonditi sui componenti interessati e dovranno essere definite le azioni volte a salvaguardare il buon funzionamento degli apparati gestiti e al recupero delle criticità evidenziate. Gli esiti delle analisi svolte a fronte delle eventuali criticità riscontrate e le azioni messe in atto per la risoluzione del malfunzionamento dovranno essere comunicate a Consip che si riserva di richiedere anche per tali attività l'alimentazione del Sistema di Trouble Ticketing, e la predisposizione di reportistica ad hoc, nonché riunioni di allineamento periodico.

#### **4.8.1.11 Gestione delle richieste di Help Desk di II livello**

Nell'ambito del servizio di Conduzione operativa il Fornitore dovrà gestire richieste di intervento sulle infrastrutture ed ambienti gestiti che potranno essere effettuate direttamente da Consip oppure dai team di Sviluppo e manutenzione evolutiva di software, Manutenzione adeguativa, gestione applicativa e Manutenzione correttiva e preventiva nell'ambito delle attività di interazione stabilite.

Le richieste saranno classificate per tipologia di classe, secondo quanto precisato nell'Appendice 4 relativa agli Indicatori di Qualità della fornitura, cui è associato un tempo massimo di esecuzione.

Analogamente a quanto indicato per le attività di gestione dei malfunzionamenti, il Fornitore è tenuto al costante aggiornamento del Sistema di Trouble Ticketing.



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

Si richiede che il Fornitore gestisca ed aggiorni tempestivamente la configurazione degli asset e delle infrastrutture di tutti gli ambienti affidati, compresi gli eseguibili del software personalizzato, alimentando i tool di asset e configuration management richiesti per nell'erogazione del servizio (cfr. par 4.10.3.6

Ad inizio fornitura dovrà essere effettuato un assessment da parte del Fornitore per la costruzione della base dati informativa.

Il Fornitore sarà inoltre responsabile:

- di produrre la reportistica il cui contenuto, formato e periodicità saranno concordati ad inizio fornitura ed eventualmente rivisti su richiesta di Consip nel corso della durata del contratto;
- di effettuare verifiche periodiche, sull'effettiva consistenza della base informativa non solo in termini di completezza degli elementi di configurazione ma anche di correttezza e completezza degli attributi ad essi associati;
- dell'implementazione di nuove politiche o regole di raccolta sugli strumenti messi a disposizione.

#### **4.8.1.13 Capacity management**

Nell'ambito del servizio di conduzione operativa il Fornitore deve provvedere:

- alla raccolta e memorizzazione dei dati sull'utilizzo delle risorse hardware e della connettività (sia pubblica che privata);
- alla produzione e pubblicazione dei report, anche su base giornaliera, relativi a ciascuna apparecchiatura gestita;
- all'analisi continuativa dei dati raccolti e all'implementazione di nuove politiche o delle regole di raccolta;
- alla predisposizione e aggiornamento del capacity planning;
- all'individuazione di criticità e alla proposta di adeguamenti infrastrutturali.

#### **4.8.1.14 Monitoraggio sistemi, reti e applicazioni**

Il Fornitore deve effettuare le attività di monitoraggio e controllo di tutte le applicazioni e infrastrutture gestite e in particolare:

- predisposizione del il Sistema di Monitoraggio e reporting di cui al successivo paragrafo.4.10.3.6.2;
- presidio delle console del Sistema di monitoraggio e analisi e presa in carico degli eventuali malfunzionamenti individuati;
- definizione delle regole di monitoraggio e delle soglie di riferimento, da sottoporre all'approvazione di Consip, tenendo conto degli Indicatori di Qualità nonché di eventuali ulteriori parametri indicati da Consip;
- gestione, aggiornamento ed evoluzione degli strumenti e delle politiche di monitoraggio;
- integrazione nel Sistema di monitoraggio di nuove apparecchiature ed applicazioni affidate in gestione.



Si richiede che l'attività di monitoraggio di tutte le infrastrutture e applicazioni software sia effettuata in modo tempestivo e proattivo così da anticipare segnalazioni da parte dell'utenza, con immediata comunicazione a Consip e al team di gestione applicativa, mettendo in campo tutte le azioni risolutive necessarie.

In particolare, per le componenti applicative, il monitoraggio deve porre l'attenzione sui tempi di risposta in relazione all'esperienza utente in modo da intercettare in modalità proattiva eventuale degrado delle performance del sistema.

Il Fornitore si impegna a produrre periodicamente o su richiesta di Consip reportistica sui sistemi monitorati. Registrazioni e banche dati dovranno essere consegnate dal Fornitore al termine delle attività contrattuali.

#### 4.8.2 Dimensioni del servizio

Il servizio di Conduzione operativa delle infrastrutture IT è dimensionato a canone sulla base degli apparati che verranno effettivamente affidati in gestione nel corso della fornitura. Nell'ambito di tale canone sono da intendersi ricompresi anche gli oneri aggiuntivi per:

- il sistema di monitoraggio reso disponibile dal Fornitore per il monitoraggio delle macchine e delle applicazioni;
- la reperibilità;
- il materiale di consumo (vedi paragrafo 4.8.1.6).

La determinazione del numero delle risorse necessarie e delle relative competenze (nel rispetto di quanto previsto dal presente Capitolato e sue Appendici) rientra pienamente nella responsabilità del Fornitore.

La tabella che segue riporta i massimali degli apparati da gestire per anno nell'ambito del servizio, stimati sulla base dell'esperienza e al meglio delle conoscenze disponibili alla data.

		I anno	II anno	III anno	IV anno
Conduzione apparati (presidio remoto H24 7/7)	Sever logici	350	380	410	440
	Apparati di rete/sicurezza	34	34	34	34
	Exadata X3 e X5, ZFS e Storage	4	4	4	4

I suddetti valori rappresentano una ipotesi formulata al meglio delle conoscenze attuali e pertanto potranno subire delle variazioni in diminuzione e in aumento, sempre nel rispetto del massimale globale; ad ogni modo in nessun caso i valori indicati possono rappresentare un vincolo per la Committente/Amministrazione.

Per le attività fuori orario di tipo "a consumo" il dimensionamento è un massimale di **340** Giorni Persona (GG/PP) - la cui fruizione potrà essere anche in ore/persona - quale somma delle giornate di impegno stimate per la durata del contratto.



Il suddetto valore rappresenta una ipotesi formulata al meglio delle conoscenze attuali e pertanto potrà subire delle variazioni in diminuzione e in aumento, sempre nel rispetto del massimale globale; ad ogni modo in nessun caso il valore indicato può rappresentare un vincolo per la Committente/Amministrazione.

#### **4.8.3 Composizione dei gruppi di lavoro**

Per il servizio di Conduzione operativa delle infrastrutture IT “a consumo” è stimato un mix di figure professionali riportato nella tabella seguente.

<b>Figura Professionale</b>	<b>% utilizzo</b>
Sistemista Junior	30%
Sistemista Senior	30%
Specialista di Prodotto/Tecnologia	10%
Database Administrator	30%

### **4.9 Monitoraggio e gestione della sicurezza**

#### **4.9.1 Descrizione e requisiti del servizio**

Il servizio di Monitoraggio e gestione della sicurezza riveste un ruolo fondamentale nell'esecuzione dei servizi oggetto del Lotto 2 data la criticità del sistema di e-Procurement e dei dati trattati, pertanto il Fornitore dovrà garantire ogni necessaria evoluzione, manutenzione ed adeguamento tecnologico dei sistemi, delle reti e di tutti gli strumenti impiegati che si rendesse necessaria a soddisfare i requisiti di sicurezza stabiliti dalla Committente, nonché l'aggiornamento delle politiche di sicurezza e delle contromisure attuate e la risoluzione reattiva e proattiva di incident di sicurezza.

A tal fine è richiesto che il Fornitore metta a disposizione un Security Operations Center (SOC) dotato di un SIEM (Security Information and Event Management) per le attività di monitoraggio e gestione della sicurezza dell'intero sistema. Il monitoraggio dovrà essere garantito H24 e 7 giorni su 7 e dovrà centralizzare e comprendere almeno le seguenti attività:

- gestione delle funzionalità di sicurezza legate all'infrastruttura IT: rete, sistemi ed applicazioni;
- monitoraggio delle piattaforme di autenticazione forte comprendente la modalità di gestione delle policy, degli utenti e dei loro privilegi;
- raccolta delle informazioni provenienti dai diversi servizi in ambito e segnalazione tempestiva di eventuali problemi;
- attività di troubleshooting;
- archiviazione dei log nel rispetto delle normative vigenti, in archivi immutabili e inalterabili;
- disponibilità di una console per l'interrogazione dei dati raccolti;
- individuazione ai vari livelli delle minacce e vulnerabilità sia infrastrutturali che applicative;
- rilevazione e analisi tempestiva di eventuali tentativi di intrusione/attacco e redazione della relativa

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di sviluppo, gestione e manutenzione del sistema di e-Procurement a supporto del Programma di razionalizzazione degli acquisti della PA - ID 2220





documentazione;

- avvio di azioni di difesa a fronte di eventuali tentativi di intrusione/attacco e redazione della relativa documentazione;
- analisi del codice sorgente delle applicazioni sia per prevenire eventuali vulnerabilità prima che questo sia rilasciato in esercizio, sia per proporre opportune mitigazioni per il codice già rilasciato;
- costante aggiornamento rispetto agli scenari della sicurezza informatica e all'evolversi delle minacce;
- correlazione delle informazioni collezionate dalle varie applicazioni e sui vari dispositivi attraverso opportuna strumentazione (SIEM);
- tracciatura e produzione delle evidenze di attacco informatico ai fini legali;
- definizione in accordo con Consip di politiche, processi e procedure di sicurezza;
- produzione della documentazione relativa alla configurazione e alle policy di correlazione;
- analisi e gestione del rischio in ambito di sicurezza informatica in accordo con Consip;
- redazione e aggiornamento periodico, o su richiesta di Consip, dei seguenti documenti:
  - Piano della sicurezza,
  - Security e Vulnerability assessments,
  - Piano operativo di sicurezza;
- pianificazione di servizi finalizzati a migliorare il livello di protezione dell'organizzazione.

Il Fornitore sarà quindi responsabile:

- della definizione e dei successivi aggiornamenti delle politiche di sicurezza da sottoporre all'approvazione di Consip;
- dell'attuazione di contromisure finalizzate al mantenimento dei livelli di sicurezza stabiliti;
- della risoluzione reattiva o proattiva di incidenti di sicurezza;
- del controllo del traffico di rete;
- della gestione, verifica, analisi, correlazione, storicizzazione e monitoraggio degli allarmi generati e delle informazioni raccolte nei file di log degli asset applicativi, infrastrutturali, di sicurezza e di rete;
- della produzione dei Report periodici di sicurezza con i dati collegati alle attività di gestione della sicurezza logica.

Il Fornitore dovrà inoltre:

- revisionare periodicamente i processi e le architetture inerenti alle strutture di sicurezza informatica;
- mantenere aggiornate le competenze e le informazioni attraverso un processo di Security Intelligence (in termini di governo e gestione della sicurezza, raccolta e analisi delle informazioni e delle possibili minacce, risk management e compliance);
- individuare nuove policy, nuovi apparati e variazioni organizzative da proporre a Consip al fine di migliorare il



processo di sicurezza;

- prevenire, laddove possibile, esposizioni sia applicative che infrastrutturali.

All'attivazione del contratto, all'interno del Piano di Sicurezza, dovranno essere definiti e formalizzati i processi da applicare alla gestione degli incidenti di sicurezza con specifico riferimento agli aspetti di comunicazione, responsabilità ed escalation tra il Fornitore e Consip ed eventuali altri terzi coinvolti nella reazione e gestione.

Relativamente alla comunicazione dovranno essere precisati dettagliatamente i tempi, le modalità e i nominativi da contattare sia in orario standard che fuori orario e in reperibilità.

In questo contesto, dovranno essere considerate specifiche responsabilità in materia di rilevazione e correzione delle vulnerabilità.

Il Fornitore dovrà garantire un'attività di analisi delle segnalazioni e la rimozione delle vulnerabilità, disciplinata attraverso un processo di "Problem Management per la sicurezza".

Il Fornitore dovrà impegnarsi a produrre periodicamente i report delle vulnerabilità presenti nell'infrastruttura di rete, sistemi e applicazioni, almeno mensilmente o su richiesta da parte di Consip. I risultati della scansione dovranno essere formalizzati ed inviati in verifica a Consip accompagnati dal piano di rientro dalle vulnerabilità identificate. Eventuali azioni riguardanti le applicazioni dovranno essere analizzate e concordate.

Il personale del SOC dovrà avere un'ottima conoscenza di strumenti per scansione reti, linguaggi di scripting, SQL Injection, comandi di router, firewall, ecc.), deve conoscere le fasi dell'incident response, avere ottima conoscenza degli strumenti e dei linguaggi utilizzati nel sistema di e-Procurement, essere in grado di intercettare i pattern di traffico sospetto, individuare e gestire gli IoC (Indicator of Compromise) e saper utilizzare dispositivi IDS (Intrusion Detection System).

Il Fornitore dovrà adottare le misure minime di sicurezza informatica per la P.A. indicate da Agid, con particolare riferimento alle misure per la gestione delle utenze privilegiate, integrandole in un progetto complessivo di sviluppo e gestione della sicurezza che le renda sinergiche con il resto dei meccanismi di sicurezza adottati a livello applicativo e/o di infrastruttura.

Infine è responsabilità del Fornitore assicurare che le infrastrutture ospitate presso il CED di Sogei di via Carucci (o altra diversa sede indicata dalla Committente), le informazioni gestite e le transazioni da e verso il Sistema di e-Procurement siano protette mediante l'adozione di adeguati sistemi e metodologie, nel rispetto di quanto stabilito dallo standard ISO/IEC 27001:2017 e nel presente Capitolato.

#### **4.9.2 Dimensioni del servizio**

Il servizio di Servizio di Monitoraggio e gestione della sicurezza è remunerato a canone.

Di seguito vengono fornite indicazioni relativamente agli attuali volumi medi delle attività previste nell'ambito del servizio:

- Numero di moduli applicativi da sottoporre a scansione: 13;



- Numero di IP: 1.000;
- Numero di EPS: 5.000;
- Numero di device: 500<sup>2</sup>.

Si precisa che i suddetti volumi rappresentano una ipotesi formulata al meglio delle conoscenze attuali e pertanto ha valore esclusivamente indicativo e non può rappresentare un vincolo per la Committente. E' responsabilità del Fornitore di organizzare un gruppo di lavoro adeguato, in dimensione e competenza, a garantire i livelli di servizio indicati nell'Appendice 4.

#### **4.9.3 Composizione dei gruppi di lavoro**

Per il servizio di Servizio di Monitoraggio e gestione della sicurezza sono richiesti i profili di Information Security Manager, Information Security Specialist e un presidio minimo di 1 risorsa H24 7/7.

### **4.10 Strumenti a supporto dell'operatività della fornitura**

#### **4.10.1 Premessa**

Per l'erogazione dei servizi di ciascun Lotto, i Fornitori dovranno dotarsi degli strumenti di seguito descritti e provvedere alle attività di predisposizione e attivazione degli stessi (quali ad esempio progettazione, approvvigionamento, installazione, configurazione).

Tutti gli strumenti richiesti dovranno essere accessibili via web e rispettare i criteri definiti dalla normativa relativa all'accessibilità. Nell'ipotesi in cui la proposta si basi su una soluzione che debba essere sviluppata o personalizzata è richiesto l'utilizzo di prodotti open source e l'implementazione di meccanismi che consentano l'accesso dall'esterno delle sedi di Consip/Amministrazione.

Inoltre gli strumenti dovranno essere messi a disposizione, oltre che alla Committente, anche a eventuali terzi che Consip comunicherà.

In particolare, gli strumenti messi a disposizione dal Fornitore del Lotto 2 dovranno essere sempre accessibili anche al Fornitore del Lotto 1.

Gli strumenti predisposti dai Fornitori saranno resi disponibili a Consip per l'intera durata contrattuale, senza alcun onere aggiuntivo, ed i Fornitori saranno tenuti al loro costante utilizzo per tutte le attività cui essi si applichino. Inoltre, saranno responsabili della loro gestione, ne garantiranno la disponibilità e le prestazioni e, previa approvazione da parte di Consip, provvederanno:

- alla loro evoluzione, sia come potenza elaborativa sia come funzionalità;
- all'adeguamento dei prodotti SW alle versioni correnti nonché alle evoluzioni del mercato/tecnologie.

---

<sup>2</sup> Il numero indicato comprende sia device fisici che virtuali



Si precisa che i Fornitori dovranno rendere disponibili tali strumenti, su proprie piattaforme e senza oneri aggiuntivi per Consip, entro e non oltre **90 giorni solari** dalla data stipula del contratto, ad eccezione di quanto riportato nei paragrafi relativi alla soluzione per il Test e per l'erogazione del servizio di Conduzione operativa delle infrastrutture e Monitoraggio e gestione della sicurezza che devono essere disponibili entro la "Data di attivazione dei servizi" (cfr par 6.7.17.1). Si precisa il termine di 90 giorni solari si applica anche a tutte le migliorie/soluzioni/sistemi offerti dai Fornitori nella Relazione Tecnica.

Consip si riserva al termine del contratto di riscattare uno o più strumenti offerti dai Fornitori (comprensivi di base dati e di quanto necessario ad assicurare la continuità del popolamento e della fruizione), laddove questi siano basati su prodotti di mercato in licenza. In tal caso il Concorrente dovrà prevedere la possibilità di trasferire tali licenze.

Consip si riserva la facoltà di chiedere nel corso di esecuzione del contratto la parziale/totale sostituzione di tali strumenti con altri resi disponibili dalla stessa Consip. Congiuntamente sarà determinato il periodo massimo entro il quale i Fornitori stessi dovranno adottare i nuovi strumenti, modificando laddove necessario anche i propri processi. Si precisa che, comunque, tale tempo massimo non potrà superare i due mesi solari dalla richiesta di sostituzione da parte di Consip.

In ogni caso le suddette modifiche non potranno determinare oneri aggiuntivi per l'erogazione dei servizi.

#### **4.10.2 Strumenti di Governo della fornitura per entrambi i Lotti**

##### **4.10.2.1 Portale della fornitura**

I Fornitori di ciascun Lotto dovranno predisporre e gestire uno strumento di gestione documentale (Portale della fornitura) per la consegna di tutta la documentazione di contratto e di progetto/servizio.

Il predetto strumento sarà realizzato, mantenuto, adeguato e popolato senza oneri aggiuntivi per la Committente per tutta la durata del contratto.

##### **4.10.2.2 SLA management e reporting**

I Fornitori di ciascun Lotto dovranno realizzare e rendere disponibile uno strumento di SLA Management e reporting, per l'analisi automatica e l'aggiornamento in tempo reale degli andamenti degli Indicatori di qualità. Lo strumento dovrà consentire di effettuare verifiche sui livelli di servizio previsti contrattualmente e pertanto dovrà raccogliere i dati elementari, calcolare gli Indicatori di qualità della fornitura e fornire report di sintesi e di dettaglio sulle analisi svolte. Nel caso in cui i dati elementari siano gestiti da sistemi forniti direttamente da Consip o da terzi, i Fornitori dovranno predisporre ed assicurare quanto necessario per il caricamento automatico dei dati, nel formato e con la periodicità concordata con Consip, e la successiva elaborazione e pubblicazione secondo le stesse modalità applicate ai dati elementari direttamente gestiti.

Dovranno, inoltre, essere rese disponibili tutte le informazioni inerenti il personale impegnato in ciascun Obiettivo/Servizio/Fornitura, in termini di figura professionale e grado di utilizzo.



Inoltre i Fornitori si impegnano a fornire la base dati contenente tutti i dati elementari rilevati, utilizzata per la valorizzazione degli Indicatori di qualità. Il sistema dovrà prevedere la possibilità di esportare i report in formati dati e grafici di comune utilizzo e visualizzabili nelle comuni suite applicative per l'ufficio, per un successivo ed eventuale trattamento (modifica, manipolazione, esportazione, ecc.). Inoltre, è richiesta la fornitura di strumenti idonei per effettuare interrogazioni e query delle basi dati sopra definite.

#### **4.10.2.3 Knowledge Base Management System**

I Fornitori aggiudicatari del Lotto 1 e del Lotto 2, dovranno rendere disponibile alla Committente uno strumento per la condivisione di tutte le informazioni relative alle best practices e alle linee guida di carattere progettuale, nonché agli standard da utilizzare per la progettazione degli interventi e degli obiettivi. Il predetto strumento sarà realizzato, mantenuto, adeguato e popolato senza oneri aggiuntivi per la Committente per tutta la durata del contratto.

La soluzione dovrà essere messa a disposizione, oltre che alla Committente, anche al Fornitore del Lotto complementare e a eventuali terzi che Consip indicherà.

Nella progettazione del Knowledge Base Management System particolare attenzione deve essere riservata a facilitare il reperimento delle informazioni, la rapidità della gestione delle informazioni stesse, la disponibilità del sistema stesso, nonché alle modalità di accesso in considerazione di eventuali soluzioni di remotizzazione utili per consentire l'accesso di tutti i soggetti preposti, ecc.

#### **4.10.3 Strumenti per l'erogazione dei servizi**

##### **4.10.3.1 Soluzione per le attività di Test (per entrambi i lotti)**

Per entrambi i Lotti di fornitura, il Fornitore dovrà disporre di una propria Test factory e, nell'ambito di essa, di un prodotto di Test management con cui gestire la fase di test relativa ai servizi oggetto della presente fornitura.

Lo strumento dovrà consentire la progettazione dei test, la verifica del grado di copertura degli stessi rispetto ai requisiti e il controllo dell'esecuzione e la memorizzazione dei risultati, la produzione di report per le necessarie verifiche e la possibilità di riutilizzo dei test in successivi contesti (ad esclusione dei test relativi al software di funzionalità native di pacchetti applicativi e alla loro installazione). Si precisa che i test devono riguardare anche gli aspetti prestazionali, di sicurezza ed accessibilità e che dovranno essere concordati con Consip e terzi da essa indicati. Inoltre è richiesto che vengano effettuati anche i test di ricercabilità, da parte di motori esterni, sulle sezioni pubbliche del Portale indicate da Consip. I test dovranno essere effettuati nell'ambiente di test utilizzando gli adeguati strumenti resi disponibili dai Fornitori.

I test dovranno garantire la verifica di corretto funzionamento (non regressione) non solo a livello di funzione ma anche a livello di singolo "servizio" (nella sua interezza) che richiami/utilizzi la funzione stessa.

Nel caso di intervento di sviluppo, manutenzione evolutiva, manutenzione adeguativa o manutenzione correttiva su applicazioni per le quali sia stato già utilizzato un prodotto di test management per la progettazione dei test, questi dovranno essere riutilizzati, aggiornati e riconsegnati a fronte dell'intervento effettuato.



Le Test factory dei Fornitori dovranno essere operative **entro la Data di attivazione dei servizi**. Consip si riserva la facoltà di verificare nella fase di presa in carico la rispondenza ai requisiti minimi richiesti e eventualmente dichiarati in Offerta tecnica sotto l'aspetto architettuale, funzionale, di risorse, ecc.

L'automazione dei test (test automatizzato) deve essere realizzata con modalità determinate in fase di pianificazione, di concerto con il Capo progetto Consip, e sulla base delle specifiche esigenze e caratteristiche del progetto.

I casi di test, proceduralizzati ed automatizzati, devono essere progettati, eseguiti e documentati dai Fornitori con caratteristiche di autoconsistenza, quindi oggettivi, ripetibili in tutti gli ambienti rilasciati in gestione, riproducibili ed indipendenti da chi li ha realizzati e chi li esegue e dall'ambiente.

I Fornitori sono tenuti a delineare gli obiettivi generali delle attività di test, la strategia di test e l'organizzazione e a progettare ed eseguire tutti i test: test di sistema, di prestazione, di sicurezza ed altre tipologie di test che di volta in volta sarà necessario attivare per la verifica della rispondenza del prodotto software oggetto di realizzazione ai requisiti hardware, software, funzionali e non funzionali.

Tutti i casi di test progettati dovranno essere eseguiti con esito positivo nell'ambiente di riferimento della Committente.

In particolare si precisa che:

- **Specificatamente per il Lotto 1:** Contestualmente all'attivazione del primo Obiettivo di tipo progettuale sul Lotto 2, Consip avvierà formalmente la relativa attività progettuale di supporto al test nell'ambito del servizio di Supporto alla governance IT e PMO. Il Fornitore, oltre a replicare tutto il piano di test del Fornitore del Lotto 2, dovrà integrarlo con ulteriori casi di test in modo da raggiungere una copertura ancora più ampia, al fine di ottimizzare l'esecuzione del collaudo da parte di Consip.
- **Specificatamente per il Lotto 2:** Il Fornitore, all'attivazione del primo Obiettivo dovrà rendere disponibili a Consip e al Fornitore del Lotto 1, tramite interfaccia Web raggiungibile via internet, tutte le informazioni contenute negli strumenti di test management, permettendo al personale di Consip e del Fornitore del Lotto 1 di verificare lo stato d'avanzamento del progetto. L'accesso deve essere garantito per ogni Obiettivo durante tutto il suo ciclo di vita. Il Fornitore dovrà garantire la massima copertura dei casi di test automatizzati nell'ambito del servizio di Sviluppo e di manutenzione evolutiva e di Manutenzione adeguativa, al fine di ottimizzare i tempi di esecuzione dei test e di creare su ciascuna area applicativa un "patrimonio" utile alle fasi di test e collaudo previste anche su altri servizi (ad esempio Manutenzione Correttiva).

#### **4.10.3.2 Inventario dei test (Lotto 1)**

Il Fornitore aggiudicatario del Lotto 1 dovrà rendere disponibile, entro il termine massimo descritto in premessa l'Inventario dei test del sistema di e-Procurement.

L'inventario sarà realizzato, mantenuto, adeguato e popolato senza oneri aggiuntivi per la Committente per tutta la durata del contratto-



La soluzione dovrà essere messa a disposizione per la consultazione da parte della Committente, del Fornitore del Lotto 2 e di eventuali terzi che Consip indicherà.

Lo strumento sarà utilizzato come supporto per l'individuazione dei casi di test da effettuare per le verifiche di non regressione del software.

#### **4.10.3.3 Inventario delle richieste di accesso agli atti (Lotto 1)**

Il Fornitore aggiudicatario del Lotto 1 dovrà rendere disponibile, entro il termine massimo descritto in premessa eventualmente migliorato in offerta, uno strumento per l'Inventario delle richieste degli accessi agli atti del Sistema di e-Procurement.

L'inventario sarà realizzato, mantenuto, adeguato e popolato senza oneri aggiuntivi per la Committente per tutta la durata del contratto-

#### **4.10.3.4 Change, configuration e versioning management del software (Lotto 2)**

Il Fornitore aggiudicatario del Lotto 2 dovrà utilizzare un proprio strumento di Change, configuration e versioning management. Oltre ai requisiti già espressi nel precedente par. 4.10.1, tale strumento dovrà prevedere diversi livelli autorizzativi.

Il Fornitore del Lotto 2 è responsabile dell'implementazione, della manutenzione e dell'evoluzione della predetta soluzione per tutta la durata del contratto che dovrà essere messa a disposizione, oltre che alla Committente, anche al Fornitore del Lotto 1 e a eventuali terzi che Consip comunicherà.

#### **4.10.3.5 Inventario funzionale applicativo (Lotto 2)**

Il Fornitore aggiudicatario del Lotto 2 dovrà rendere disponibile l'Inventario funzionale applicativo in Punti Funzione del Sistema di e-Procurement.

L'inventario sarà realizzato, mantenuto, adeguato e popolato senza oneri aggiuntivi per la Committente per tutta la durata del contratto-

La soluzione dovrà essere messa a disposizione per la consultazione da parte della Committente, del Fornitore del Lotto 1 e di eventuali terzi che Consip indicherà.

#### **4.10.3.6 Strumenti a supporto dei servizi di Conduzione operativa delle infrastrutture e Monitoraggio e gestione della sicurezza (Lotto 2)**

Di seguito sono elencati, a titolo di requisito minimo per la fornitura in oggetto, gli strumenti da prevedere nell'ambito del servizio di Conduzione operativa delle infrastrutture:

- piattaforma per l'accesso in remoto ai sistemi;
- sistema di monitoraggio e reporting;
- tool di asset e configuration management;



- strumenti per test di carico;
- SIEM.

Gli strumenti e le soluzioni proposti dovranno essere tecnologicamente all'avanguardia, basati su prodotti proprietari di mercato, conformi agli standard di qualità e sicurezza stabiliti per la fornitura, compatibili e certificati, ove applicabile, rispetto alle tecnologie e soluzioni incluse nelle infrastrutture affidate. Limitatamente ai tool di asset e configuration management ed agli strumenti per i test di carico il Fornitore potrà proporre prodotti basati su licenze Open Source. Si precisa che tali strumenti devono essere resi disponibili su piattaforme del fornitore, senza oneri aggiuntivi per Consip.

A titolo di requisito generale per la totalità delle soluzioni e strumenti (elencati e proposti in offerta) dovrà essere assicurata la disponibilità, per Consip e/o terzi da essa indicati, di funzioni per la visualizzazione, interrogazione e verifica delle condizioni di operatività delle infrastrutture in gestione (reti, sistemi, applicazioni). La presentazione dei dati dovrà risultare omogenea e di facile consultazione.

Di seguito si specificano i requisiti funzionali da garantire per alcuni degli strumenti elencati.

#### 4.10.3.6.1 Piattaforma per l'accesso in remoto ai sistemi (Lotto 2)

Le infrastrutture affidate in gestione includono applicazioni e sistemi applicativi sviluppati interamente custom e/o realizzati con prodotti di mercato eventualmente parametrizzati e personalizzati. Su tali applicazioni e sistemi applicativi dovrà essere assicurata la possibilità di operare in remoto.

Il Fornitore dovrà predisporre e rendere disponibile una piattaforma per l'accesso in remoto che garantisca, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- l'operatività per Consip e Terzi da essa indicati e nel rispetto dei ruoli/responsabilità/processi concordati ed approvati da Consip, sugli ambienti affidati in gestione (collaudo, correttiva, demo, pre-esercizio, esercizio, eventuali nuovi ambienti);
- la profilazione granulare degli utenti autorizzati ad operare ed il controllo ed operatività anche su singola applicazione;
- il controllo e la registrazione di tutti gli accessi;
- l'accesso agli ambienti in modalità web con occupazione di banda limitata ed ottimizzata.

Il Fornitore dovrà garantire la disponibilità fino a un massimo di cento utenze di "user management" contemporaneamente attive sulla piattaforma oltre quelle necessarie per la propria operatività.

#### 4.10.3.6.2 Sistema di monitoraggio e reporting (Lotto 2)

Il Fornitore dovrà assicurare la rilevazione ed il tracciamento dei dati indicativi delle condizioni di funzionamento di tutte le infrastrutture afferenti al perimetro di gestione affidato tramite strumenti automatici.

Si ribadisce che l'attività di monitoraggio deve garantire una comunicazione tempestiva e proattiva verso Consip e verso il team di gestione applicativa in modo da anticipare le segnalazioni da parte dell'utenza.

Il Fornitore dovrà assicurare inoltre l'alimentazione in tempo reale di un cruscotto con tutti i dati raccolti e la





produzione di report aggregati e di dettaglio secondo formati stabiliti, per monitorare i principali sottosistemi e funzioni applicative del Sistema con le principali funzioni mappate nei processi.

In particolare, dovranno essere assicurati:

- il tracciamento della disponibilità e delle condizioni di funzionamento di tutte le infrastrutture affidate e/o predisposte dal Fornitore;
- il monitoraggio delle applicazioni – compreso il controllo dell’esecuzione e dell’esito delle procedure batch e più in generale delle attività schedate - in termini di disponibilità e prestazioni end to end prefissate, raccogliendo per le applicazioni lo stato up/down dei servizi ed il tempo di risposta delle transazioni misurati dalla prospettiva end-user, verificando costantemente tutti gli elementi sottesi al fine di individuare l’origine dei problemi e risolverli;
- la registrazione di disservizi, malfunzionamenti di infrastrutture ed applicazioni ed ogni altro evento classificabile come eccezione alle corrette condizioni di funzionamento dei sistemi;
- la correlazione degli eventi registrati ai dati di tracciamento e storicizzazione degli interventi di ripristino dei disservizi /correttiva errori software e di manutenzione ordinaria e straordinaria;
- la Correlazione di tutte le informazioni provenienti dai vari sistemi che costituiscono l’ambiente di esercizio con quelle relative alle transazioni applicative, al fine di dare evidenza dello stato operativo dei servizi applicativi erogati ed essere così di supporto alla rapida risoluzione dei problemi.

Di seguito, a titolo esemplificativo e non esaustivo, un elenco di parametri/indici di servizio di cui è atteso il tracciamento:

- raccolta e storicizzazione dei dati di:
  - disponibilità ed utilizzo di tutte le risorse di rete (segmenti lan, dispositivi, interfacce, ...),
  - utilizzo delle risorse (CPU, RAM, spazio disco, ...) dei sistemi hardware,
  - disponibilità e performance delle componenti software ed applicative;
  - utilizzo delle basi dati;
  - utilizzo di tutte le risorse di storage;
- registrazione eventi di indisponibilità/malfunzionamento di risorse e relativa durata;
- registrazione di violazioni di accesso e/o altri incident collegati alla sicurezza logica;
- rilevazione parametri critici per la funzionalità dei diversi sistemi, sottosistemi, servizi ed apparati definendo dei valori di soglia che denuncino la prossimità di situazioni critiche.

In relazione all’esigenza di visualizzazione e verifica *real time* delle condizioni di funzionamento delle infrastrutture e della qualità dei servizi erogati, si specifica che dovranno essere resi disponibili:

- interfacce Web che consentano di avere una immediata visibilità sulla topologia e condizione di funzionamento delle infrastrutture (reti, sistemi, apparati, applicazioni), anche navigabili per passare da viste di livello macro a viste sempre più specifiche;
- report con i dati di dettaglio (report giornalieri, report statistici ed andamenti per l’analisi del traffico delle reti



e degli apparati, delle performance dei sistemi, sull'utilizzo delle risorse hw, ...) registrati con funzionalità di filtro/agggregazione su più parametri (fasce orarie, giorni, data inizio-data fine, sistema, apparato, rete, ...) interrogabili anche via Web.

#### 4.10.3.6.3 Tool di asset e configuration mangement (Lotto 2)

Si richiede l'utilizzo di strumenti di asset e configuration management per la raccolta e gestione delle informazioni relative a tutti gli elementi di configurazione (server fisici e logici, apparati di rete e componenti hardware e software ad essi correlate con relativo versioning) degli ambienti affidati in gestione.

L'obiettivo del tool è quello di fornire un modello logico dell'infrastruttura attraverso l'identificazione, il controllo, la gestione e la verifica di tutte le versioni dei "Configuration Items" (CI) esistenti.

Lo strumento dovrà fornire:

- il CMDB (Configuration Management Database) ossia il database che contiene informazioni su ogni CI e le relazioni tra i CI;
- report sullo stato dell'infrastruttura;
- baseline dell'infrastruttura;
- relazioni tra i Configuration Items;
- piani e procedure di Configuration management.

Per le componenti software è da intendersi ricompresa la gestione degli eseguibili installati sugli ambienti in gestione e nelle versioni precedenti.

Il Fornitore dovrà assicurare l'accesso a tali informazioni a Consip e/o a eventuali terzi da essa indicati.

#### 4.10.3.6.4 Strumenti per test di carico (Lotto 2)

Il Fornitore dovrà effettuare la verifica delle performance ed il test di carico delle infrastrutture e delle soluzioni realizzate direttamente e/o prese in carico nell'ambito dell'erogazione dei servizi, quali ad esempio le applicazioni rilasciate; tali verifiche dovranno essere effettuate prima dell'avvio in esercizio con strumenti atti a controllare il soddisfacimento dei requisiti di disponibilità, qualità, sicurezza e performance stabiliti. In particolare, il Fornitore dovrà utilizzare strumenti al fine di verificare l'integrazione tra le varie componenti di sistema e definire i corretti parametri di capacity per l'esercizio dei servizi in linea con quanto definito nei livelli di servizio richiesti.

Gli strumenti dovranno consentire:

- la registrazione e modifica di script di esecuzione delle diverse funzioni;
- l'esecuzione degli script in diversi scenari e la raccolta delle statistiche;
- l'analisi e la generazione dei report degli scenari di esecuzione;
- la generazione dei report dei risultati ottenuti.

#### 4.10.3.6.5 SIEM (Lotto 2)

Il Security Operations Center (SOC) dovrà essere dotato di un SIEM (Security Information and Event Management) per le attività di monitoraggio e gestione della sicurezza dell'intero sistema di eProcurement.



Il sistema SIEM messo a disposizione dal fornitore dovrà permettere la registrazione degli eventi H24 e 7 giorni su 7. Dovrà garantire almeno le seguenti funzionalità:

- collezionamento e monitoraggio dei log provenienti dai diversi prodotti, dispositivi, servizi in ambito;
- collezionamento e monitoraggio dei log per l'attività di tracciamento degli accessi ai sistemi, in ottemperanza al provvedimento dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali;
- archiviazione dei log nel rispetto delle normative vigenti, in archivi immutabili e inalterabili;
- correlazione delle informazioni collezionate dai vari prodotti, dispositivi, servizi;
- disponibilità di una console per l'interrogazione dei dati raccolti, anche da parte di personale Consip;
- notifica di eventi/allarmi a fronte del verificarsi di eventi critici che impattino sulla sicurezza dell'ambiente informatico;
- configurazione di policy di correlazione su richiesta di Consip.

Considerata la particolare criticità dei servizi erogati si ribadisce che ogni soluzione progettuale/tecnologica/organizzativa proposta dal Fornitore dovrà essere dettagliatamente ed approfonditamente descritta già in sede di offerta ed in ogni caso sarà soggetta all'approvazione da parte di Consip.

#### **4.11 Strumenti a supporto dell'operatività della fornitura resi disponibili da Consip**

Gli strumenti che Consip renderà disponibili all'attivazione del Contratto e dei quali si riserva di chiedere l'adozione in corso di esecuzione, in sostituzione di quanto eventualmente proposto e predisposto dal Fornitore, sono riepilogati nella tabella seguente. Per la descrizione tecnica degli strumenti nonché per l'elenco delle loro funzionalità si faccia riferimento all'Appendice 1 al presente Capitolato.

AMBITO	PRODOTTO
Customer Relationship Management	CRM Oracle Siebel Oracle BI Enterprise
Gestione Back up	Console di gestione del sistema di backup
Prodotto di Virtualizzazione	Console di gestione del sistema di virtualizzazione
Monitoraggio	Console di monitoraggio del sistema database e del middleware



## 5 MODALITA DI ESECUZIONE

I servizi previsti ed oggetto del presente Appalto potranno essere erogati in modalità progettuale a corpo o a consumo ovvero in modalità continuativa a canone o a consumo. A prescindere dalla modalità con cui si erogheranno i servizi, il Fornitore dovrà:

- provvedere in piena autonomia al coordinamento e all'organizzazione dei servizi;
- garantire il rispetto dei processi, delle linee guida e degli standard adottati da Consip; i Fornitori devono farsi carico inoltre di conoscere e diffondere al proprio interno tali conoscenze, di applicarle proattivamente, e di recepirne tempestivamente eventuali variazioni;
- assicurare la creazione, in lingua italiana, di tutta la documentazione prodotta a seguito delle attività oggetto dei servizi.

Si rimanda alla tabella che segue per quanto riguarda le modalità di erogazione relativa a ciascun servizio oggetto della fornitura.

Si noti che laddove indicato "A corpo / A consumo" si intende che la modalità sarà di volta in volta definita da Consip in funzione della tipologia di intervento o servizio e delle proprie esigenze.

Lotto	Servizi	Variazione baseline	Metrica	Modalità	Ciclo di vita
1	Supporto alla governance IT e PMO	No	GG/PP	Progettuale - A corpo e/o a consumo Continuativa - A consumo	Fase unica o Ad hoc
2	Sviluppo e manutenzione evolutiva di software	Si	PF GG/PP	Progettuale a corpo	Completo o Ridotto o Fase unica o Ad hoc
	Manutenzione adeguata	No	PF GG/PP	Progettuale a corpo	Ad hoc
	Manutenzione correttiva e preventiva	No	Canone mensile per PF	Continuativa a canone	-
	Gestione applicativa	No	Canone mensile	Continuativa a canone	-
	Supporto specialistico	No	GG/PP	Progettuale a corpo e/o a consumo	fase unica o ad hoc
	Progettazione ed evoluzione delle infrastrutture	No	GG/PP	Progettuale a corpo e/o a consumo	Ad hoc
	Conduzione operativa delle infrastrutture	No	Canone mensile per Server logico (fino a 350 server/ da 351 a 400 server/da 401 a 450 server) Canone mensile per Apparati di rete e sicurezza Canone mensile per Exadata X3 e X5, ZFS e Storage	Continuativa a canone	-
			GG/PP	Continuativa - A consumo	

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di sviluppo, gestione e manutenzione del sistema di e-Procurement a supporto del Programma di razionalizzazione degli acquisti della PA - ID 2220



Lotto	Servizi	Variazione baseline	Metrica	Modalità	Ciclo di vita
	Monitoraggio e gestione della sicurezza	No	Canone mensile	Continuativa a canone	-

Si precisa che la Manutenzione adeguativa e la Manutenzione correttiva e preventiva tipicamente non variano la baseline; nei casi di eccezione, il Fornitore è tenuto ad aggiornare la baseline come descritto al paragrafo 4.2.1.

La Committente si riserva di modificare le modalità di esecuzione descritte, di introdurre nuove modalità, di definire/modificare gli attuali standard, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso ai Fornitori. In aggiunta, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, su proposta dei Fornitori, e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specificità dei singoli Obiettivi.

La Committente si riserva di chiedere ai Fornitori di utilizzare prodotti o modulistica specifica, messi a disposizione della Committente stessa, di supporto alla gestione dei servizi oggetto della fornitura. La Committente si riserva inoltre di avvalersi di terzi per il supporto allo svolgimento di attività di propria competenza, ferma restando la responsabilità globale della Committente nello svolgimento di tali attività. Segue una descrizione più dettagliata delle modalità previste per l'esecuzione dei servizi. Si rimanda all'Appendice 3 per ulteriori approfondimenti in merito ai cicli di vita, alle fasi progettuali, ai prodotti ed ai contenuti informativi dei documenti di progetto da consegnare.

## 5.1 Modalità Progettuale

I servizi da erogare in modalità progettuale sono:

- per il Lotto 1
  - Supporto alla governance IT e PMO;
- per il Lotto 2
  - Sviluppo e manutenzione Evolutiva di software;
  - Manutenzione adeguativa;
  - Supporto specialistico;
  - Progettazione ed evoluzione delle infrastrutture.

I servizi oggetto della fornitura da erogare in modalità progettuale verranno scomposti in Obiettivi a cui verranno attribuiti una dimensione e un tempo di esecuzione. Gli Obiettivi saranno suddivisi temporalmente in una o più fasi, secondo i diversi cicli di vita che è possibile adottare per ciascun tipo di Obiettivo. In Appendice 3 si riportano i cicli adottabili e per ciascuna fase i prodotti da rilasciare ed i criteri di uscita.

Con riferimento alle milestone descritte nell'Appendice 3, si precisa che il termine "durata" dell'Obiettivo è usato nel presente documento come sinonimo dell'intervallo di tempo decorrente tra le milestone Attivazione e



Accettazione ovvero tra Attivazione e l'uscita positiva dall'ultima fase prevista dal ciclo di vita per i cicli in cui si prevedono fasi successive al collaudo.

Su richiesta della Committente, la modalità progettuale potrà essere adottata per attività specifiche quali ad esempio la realizzazione di Prodotti/Servizio previsti all'interno del servizio di Gestione applicativa.

L'autorizzazione all'attivazione dell'Obiettivo avviene con Lettera di attivazione da parte della Committente e costituisce l'approvazione del piano di lavoro inteso come: stima dei tempi, stima dei costi, prodotti da consegnare e soggetti ad Accettazione/Collaudo da parte di Consip.

L'Obiettivo si conclude con l'esito positivo della verifica di conformità che verrà formalizzato dalla Committente tramite apposito verbale/documento come meglio descritto nel par. 7.1.

Come si evince dalla tabella di cui sopra, si precisa che per i servizi di Sviluppo e Manutenzione evolutiva di software e di manutenzione adeguativa è prevista la sola modalità progettuale "a corpo", mentre per i servizi di Supporto alla governance IT e PMO, di Progettazione ed evoluzione delle infrastrutture e di Supporto specialistico la Committente si riserva di richiedere attività anche in modalità "a consumo". Per queste ultime di seguito si fornisce un maggior dettaglio.

#### **5.1.1 Obiettivi stimati in giorni persona a corpo**

Il dimensionamento degli interventi misurati in Giorni persona dovrà avvenire nella fase di attivazione dell'obiettivo. Tale valore costituisce un riferimento fisso ai fini della fatturazione. La tariffa giornaliera applicata sarà quella prevista dal contratto e relativa al team mix di riferimento per il servizio professionale. Qualora eventi non noti in fase di definizione o variazione dei requisiti o della produttività specifica conducano ad una riduzione degli effort stimati, si procederà alla ripianificazione dell'obiettivo e alla revisione del dimensionamento delle risorse approvate per l'obiettivo stesso.

L'erogazione dei servizi dovrà 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.

#### **5.1.2 Obiettivi stimati in giorni persona a consumo**

Per quanto riguarda i servizi professionali stimati in giorni persona a consumo, essi saranno commisurati sulla base dell'effettivo effort delle risorse impiegate per il servizio.

Si tratterà comunque di affidamenti "con massimale" a consumo, per i quali si definisce il massimale di giorni persona per le attività da realizzare. Per questi si predispongono uno o più "Verbali di Affidamento", con cui poter monitorare periodicamente gli output prodotti, il rispetto dei tempi di consegna e dello stato avanzamento delle attività e procedere a delle consuntivazioni periodiche.

In particolare, si precisa che:

- il consumo del totale delle ore/giornate sarà conteggiato sulla base di quanto effettivamente erogato e opportunamente documentato in un rendiconto mensile delle risorse impiegate;
- il Fornitore dovrà assicurare il mix ed il dimensionamento del team di risorse adeguato a garantire l'obiettivo;



- nel corso dell'erogazione dei servizi, il Fornitore è tenuto al rispetto dei livelli di servizio di cui all'Appendice 4 - Indicatori di Qualità, fatte salve eventuali indicazioni della Consip.

### 5.1.3 Supporto alla governance IT e PMO

Le attività dei servizi di Supporto alla governance IT e PMO che saranno eseguite in modalità progettuale saranno scomposte in obiettivi, di responsabilità del fornitore del Lotto 1, la cui esecuzione è suddivisa in una o più attività, delimitate da milestone, secondo un ciclo di realizzazione normalmente "ad hoc" o "a fase unica".

Gli obiettivi sono regolamentati in giorni/persona vale a dire che il corrispettivo è calcolato sulla base dei GG/PP pianificati (o ripianificati) per figura professionale. In funzione delle caratteristiche specifiche, saranno concordati le fasi ed i prodotti delle attività e i criteri di fine fase. Il piano di lavoro, nonché l'eventuale Piano della qualità dell'Obiettivo saranno sottoposti all'approvazione della Committente.

La natura di questi interventi, nella maggior parte dei casi legati all'attività del Lotto 2, non possono essere interamente pianificati all'inizio della fornitura e quindi è richiesto al Fornitore un adeguato grado di flessibilità nella propria organizzazione al fine di garantire la realizzazione con tempi di intervento estremamente brevi e con picchi di lavoro non preventivabili (causati, ad esempio, da ripianificazioni di attività del Lotto 2).

### 5.1.4 Sviluppo e manutenzione evolutiva e Manutenzione adeguativa

Le attività dei servizi di Sviluppo e manutenzione evolutiva di software e di Manutenzione adeguativa saranno eseguite in modalità progettuale e saranno scomposte in obiettivi, di responsabilità del fornitore del Lotto 2.

Gli obiettivi di norma sono dimensionati in Punti Funzione (PF); il dimensionamento in Giorni Persona è previsto, in particolare, per la parametrizzazione e la personalizzazione di soluzioni basate su software/soluzioni commerciali.

Gli obiettivi sono suddivisi in una o più fasi, delimitate da milestone, secondo il ciclo di realizzazione più idoneo.

Per individuare il ciclo di vita più è necessario applicare i seguenti criteri:

		Dimensione in PF			
		< 70	< 200	200 ÷ 300	>300
Durata	< 1 mese	Fase unica	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile
	1-3 mesi	Ridotto	Ridotto	Ridotto	Completo/Ridotto
	3-4 mesi	Non applicabile	Ridotto	Completo	Completo
	> 4 mesi	Non applicabile	Non applicabile	Completo	Completo

"Non applicabile" significa che tale situazione non è ritenuta tecnicamente adeguata. Nei restanti casi invece non sempre tali criteri sono di aiuto, in quanto la scelta più appropriata può dipendere dalle specifiche caratteristiche dell'obiettivo. Il miglior ciclo di vita pertanto verrà concordato nella fase di Definizione.



Il ciclo a fase unica è previsto, di norma, solo in caso di durata non superiore a 1 mese; anche in tale circostanza è richiesto al Fornitore un adeguato grado di flessibilità nella propria organizzazione al fine di garantire la realizzazione con tempi di intervento brevi.

Per gli obiettivi dimensionati in GG/PP, la precedente tabella non si applica. Il ciclo da adottare sarà concordato in fase di Definizione.

Sulle attività svolte in modalità progettuale si sottolinea il ruolo fondamentale dei capi progetto che il Fornitore intende impiegare.

A tale proposito si sottolinea che il Capo progetto è responsabile del buon andamento dell'Obiettivo dalla fase di definizione fino alla fine del periodo di avvio di esercizio e che quindi dovrà garantire adeguata copertura in tutte le fasi progettuali.

Si ribadisce inoltre che il Capo progetto dovrà riferire alla Committente e al Fornitore del Lotto 1, su tutte le attività legate alla corretta esecuzione dell'Obiettivo quali, ad esempio, la stima, la pianificazione e la consuntivazione, gli adempimenti legati alla qualità, il controllo dell'avanzamento lavori, la verbalizzazione degli incontri con l'utenza, le attività di valutazione e contenimento dei rischi e l'efficacia e l'efficienza dell'attività di test. A tal proposito il capo progetto dovrà collaborare con la Committente e con il referente del Fornitore del Lotto 1 secondo le modalità che verranno concordate nella fase di affiancamento di inizio fornitura (cfr. par. 6.7.1).

#### **5.1.5 Supporto specialistico e Progettazione e evoluzione delle infrastrutture**

Le attività dei servizi di Supporto specialistico e di Progettazione e evoluzione delle infrastrutture che saranno eseguite in modalità progettuale saranno scomposte in obiettivi, di responsabilità del fornitore del Lotto 2, la cui esecuzione è suddivisa in una o più attività, delimitate da milestone, secondo un ciclo di realizzazione normalmente "ad hoc" o "a fase unica".

Gli obiettivi sono regolamentati in giorni/persona vale a dire che il corrispettivo è calcolato sulla base dei GG/PP pianificati (o ripianificati) per figura professionale.

L'intervento si conclude con la verifica di conformità o con l'ultima fase prevista dal piano di lavoro dell'Obiettivo.

Proprio per la natura di questi interventi non è sempre possibile ipotizzare una loro pianificazione all'inizio della fornitura e quindi è richiesto al Fornitore un adeguato grado di flessibilità nella propria organizzazione al fine di garantire la realizzazione con tempi di intervento estremamente brevi.

### **5.2 Modalità Continuativa**

I servizi da erogare in modalità continuativa sono: Supporto alla governance IT e PMO (in alternativa alla modalità progettuale di cui al par. precedente), Manutenzione correttiva e preventiva, Gestione applicativa, Conduzione operativa delle infrastrutture e Monitoraggio e gestione della sicurezza.





L'attivazione di tutti i servizi in modalità continuativa è prevista a partire dalla Data di attivazione dei servizi e l'erogazione è senza soluzione di continuità fino alla data di fine attività, salva ed impregiudicata la facoltà per la Committente di richiedere l'interruzione dell'attività stessa (intendendo con questo la fine erogazione servizi, senza considerare la manutenzione correttiva in garanzia degli ultimi 12 mesi contrattuali).

La regolamentazione contrattuale dei servizi è in modalità a canone e, per i servizi di Supporto alla governance IT e PMO e di Conduzione operativa delle infrastrutture, anche a consumo (a giorno persona).

La responsabilità dell'esecuzione di tutte le attività nell'ambito dei servizi è del Fornitore, pertanto questi dovrà aver cura di organizzare gruppi di lavoro adeguati, in dimensione e competenza, a garantire il presidio e l'esecuzione del servizio e il rigoroso rispetto di tempi, modalità e qualità di quanto erogato.

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

Inoltre per il servizio di Gestione applicativa, il diretto ed assiduo contatto con l'utente richiede alle risorse dedicate al servizio una elevata capacità di analisi, al fine di individuare la soluzione più idonea a risolvere l'esigenza utente ed in linea con le strategie evolutive del sistema informativo. È inoltre indispensabile la capacità di relazione con le diverse strutture al fine di coinvolgere i supporti più adeguati, anche creando sinergie con gli altri gruppi coinvolti nella fornitura.

Le attività estemporanee, che posseggono carattere di urgenza, verranno comunicate dalla Committente secondo la modalità più idonea (e-mail, telefono) e dovranno essere attivate dal Fornitore nel più breve tempo possibile e comunque entro e non oltre il **giorno lavorativo successivo alla segnalazione**. Le situazioni di criticità e urgenza in cui è possibile che debbano essere svolte le attività, richiedono elevate capacità tecniche e professionali: prontezza, precisione, affidabilità e competenza per tutti i profili professionali coinvolti.

È essenziale perciò da parte dei Fornitori un elevato grado di flessibilità nel rendere disponibili le risorse, nonché nel garantire le necessarie competenze.

#### **5.2.1 Modalità continuativa a canone**

I servizi erogati in modalità continuativa a canone saranno remunerati attraverso la corresponsione di un canone mensile fisso.

In particolare, i servizi di Manutenzione correttiva e preventiva, anche se attivati su uno specifico evento, sono erogati in modalità continuativa in quanto lo specifico evento non è pianificabile.

#### **5.2.2 Modalità continuativa a consumo**

Per quanto riguarda i servizi contrattualizzati a consumo, essi saranno commisurati sulla base dell'effettivo effort delle risorse impiegate per il servizio.

In particolare, si precisa che:



- il consumo del totale delle ore/giornate sarà conteggiato sulla base di quanto effettivamente erogato;
- il Fornitore dovrà assicurare il mix ed il dimensionamento del team di risorse adeguato a garantire l'efficacia del servizio.

### 5.3 Orario di Servizio, Estensioni e Reperibilità

I servizi che non hanno carattere di continuità:

- Supporto alla governance IT e PMO (Lotto 1);
- Sviluppo e manutenzione evolutiva di software (Lotto 2);
- Manutenzione adeguativa (Lotto 2);
- Supporto specialistico (Lotto2);
- Progettazione ed evoluzione delle Infrastrutture (lotto 2).

saranno svolti presso le sedi dei Fornitori e sono da effettuarsi nel normale orario di ufficio, dalle 9.00 alle 18.00, dal lunedì al venerdì nei giorni feriali.

I servizi continuativi saranno svolti nelle seguenti fasce orarie:

Orario di servizio standard		Servizio/attività	Attività in reperibilità H24 7/7 <sup>3</sup>	Interventi fuori orario
Lunedì – venerdì	8:00 – 20:00	Conduzione operativa delle infrastrutture	✓	✓
		Gestione applicativa	✓	✓
		Manutenzione correttiva e preventiva	✓	✓
Sabato	8:00 – 16:00	Attività di gestione degli incident <sup>4</sup>		
Lunedì – domenica (festivi compresi)	H24	Monitoraggio H24 (Conduzione operativa delle infrastrutture)		
		Monitoraggio e gestione della sicurezza (SOC)		

Per i servizi da erogare in modalità continuativa potranno inoltre essere previste sporadiche estensioni dell'orario di servizio standard. Il preavviso minimo sarà il seguente:

- nella stessa giornata lavorativa: 1 ora;
- disponibilità dei servizi il sabato pomeriggio, la domenica e/o nei giorni festivi: 1 giorno lavorativo.

L'estensione dell'orario di servizio standard sarà richiesta via posta elettronica e, se pervenuta nel periodo di preavviso prestabilito, non sarà soggetta all'accettazione da parte dei Fornitori.

<sup>3</sup> Si precisa che per attività in reperibilità H24 7/7 si intende la disponibilità ad intervenire su chiamata telefonica h24 sette giorni su sette, compresi quindi il sabato, la domenica e i giorni festivi e che per giorni festivi devono intendersi le festività a carattere nazionale.

<sup>4</sup> L'attività include la ricezione di eventuali incident applicativi e/o di sistema e la loro presa in carico con smistamento al servizio di Manutenzione correttiva e preventiva, Gestione applicativa e/o di Conduzione operativa delle infrastrutture tramite l'apposito servizio di reperibilità.



La procedura di dettaglio concordata sarà tracciata nel Piano della Qualità Generale.

Si precisa che:

1. I servizi erogati nell'orario di servizio standard e le attività in reperibilità H24 si intendono remunerati nell'ambito dei relativi canoni dei servizi di Conduzione operativa delle infrastrutture, Gestione applicativa e Manutenzione correttiva e preventiva.
2. Gli strumenti necessari per l'erogazione del servizio di reperibilità sono resi disponibili dai Fornitori (es. cellulare).
3. Gli interventi effettuati nell'ambito dei servizi di Gestione applicativa e Manutenzione correttiva e preventiva in fasce orarie diverse da quelle previste per l'orario di servizio standard (di cui alla precedente Tabella di Riepilogo dell'orario di servizio) sono da intendersi ricompresi nei canoni dei rispettivi servizi.
4. Gli interventi effettuati nell'ambito del servizio di Conduzione operativa delle infrastrutture in fasce orarie diverse da quelle previste per l'orario di servizio standard (di cui alla precedente Tabella di Riepilogo dell'orario di servizio) sono remunerati a consumo secondo quanto previsto dal contratto sulla base della tariffa media ponderata giornaliera prevista nell'ambito del servizio.
5. Nel caso di richiesta di intervento on site, nell'ambito del servizio di Conduzione operativa delle infrastrutture e in fasce orarie diverse da quelle previste per l'orario di servizio standard, la richiesta di attivazione potrà essere effettuata anche telefonicamente e l'avvio dovrà avvenire entro il termine massimo di 2 ore dalla chiamata.
6. Tutte gli interventi fuori orario devono essere realizzati da risorse appartenenti al team normalmente impegnato nell'erogazione dei servizi in orario standard dei relativi servizi di Conduzione operativa delle infrastrutture, Gestione applicativa e Manutenzione correttiva e preventiva.

#### **5.4 Ambienti di sviluppo e luogo di lavoro**

Le sedi presso le quali effettuare i servizi saranno indicate da Consip sia all'avvio della fornitura che di volta in volta durante il periodo di validità del contratto.

In linea generale i servizi di Supporto alla governance IT e PMO, di Sviluppo e manutenzione evolutiva di software, di Manutenzione adeguativa, di Manutenzione correttiva e preventiva e di Supporto specialistico, Progettazione ed evoluzione delle infrastrutture oggetto del presente Capitolato saranno svolti presso le sedi dei Fornitori, che devono garantire l'erogazione degli stessi in lingua italiana e la possibilità di poter interagire con il personale Consip sia nell'orario di lavoro che a fronte di particolari necessità.

Si precisa che, per i servizi sopra indicati, i Fornitori potranno accedere agli ambienti diversi da quello di produzione tramite una porta di accesso in modalità web. Resta a carico dei Fornitori l'onere economico, la predisposizione ed il dimensionamento del collegamento telematico tra le proprie sedi e la porta di accesso messa a disposizione da Consip.



Nel caso in cui siano resi disponibili da Consip eventuali prodotti software (diversi da quelli in uso) che dovessero rendersi necessari per l'esecuzione di talune attività, rimangono a carico dei Fornitori tutte le attività connesse all'installazione ed all'utilizzo di tali prodotti nei propri ambienti.

In casi particolari la Committente potrà richiedere l'esecuzione dei suddetti servizi presso la propria sede.

Le attività previste nel servizio di Gestione applicativa dovranno essere svolte presso la sede della Committente.

Inoltre dovranno essere svolte presso la sede della Committente, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- incontri con gli utenti;
- incontri con referenti e/o con i Capi Progetto della Committente;
- supporto al collaudo;
- assistenza all'avvio in esercizio;
- trasferimento di know how durante la fornitura;
- periodo di affiancamento al nuovo Fornitore.

Il servizio di Conduzione operativa delle infrastrutture e di Gestione e monitoraggio della sicurezza sarà svolto presso la sede del Fornitore (come descritto al paragrafo 4.8.1.2) ad eccezione delle attività non remotizzabili che dovranno essere eseguite direttamente nei locali del CED di via Carucci che ospitano l'infrastruttura o presso altra sede indicata dalla Committente.

Per entrambi i lotti è richiesta la presenza dei Coordinatori presso la sede di lavoro della Committente.

Consip si riserva di indicare eventuali altre tipologie di attività da svolgere sia presso la propria sede sia presso altre sedi.

La Committente metterà a disposizione locali idonei ad accogliere gruppi di lavoro, dotati della normale attrezzatura di ufficio e cablati per il collegamento agli ambienti di lavoro.

I Fornitori sono tenuti ad attrezzare a proprie spese le postazioni di lavoro del necessario corredo di strumenti hardware e software (anche software di base, dei programmi antivirus e tutti gli strumenti software necessari all'esecuzione dei servizi contrattuali).

In caso di necessità per le attività afferenti al presente Capitolato, l'installazione di apparecchiature di proprietà dei Fornitori presso le sedi della Committente dovrà essere concordata e autorizzata dalla Committente stessa.

Il Fornitore è tenuto al rispetto delle policy di sicurezza indicate dalla Committente all'attivazione del contratto.

La Committente si riserva di ridurre in corso d'opera la disponibilità dei posti di lavoro presso la propria sede, dandone comunicazione ai Fornitori con almeno **10 giorni solari** di anticipo così come di richiedere che altri servizi, oltre quelli già indicati in precedenza, venga svolto presso la sede della Committente stessa.



## 6 GESTIONE DELLA FORNITURA

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

All'inizio della fornitura, Consip illustrerà le 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).

### 6.1 Gestione degli obiettivi

#### 6.1.1 Attivazione degli obiettivi

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

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

Si precisa che la classe di rischio di un'applicazione o di un Obiettivo è definita come segue:

- **Classe A:** l'applicazione o l'Obiettivo sono caratterizzati da una elevatissima criticità dovuta alle possibili responsabilità civili e/o penali 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'Amministrazione e di fiducia verso i servizi da essa offerti ad altre Amministrazioni e verso l'esterno;
- **Classe B:** l'applicazione o l'Obiettivo implicano limitate responsabilità civili e/o penali 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;
- **Classe C:** l'applicazione o l'Obiettivo implicano la gestione di informazioni non critiche; un eventuale malfunzionamento comporta la sola perdita del lavoro svolto, o danni di limitato valore economico.

La pianificazione dell'Obiettivo deve contenere anche tutte le fasi di approvazione/collaudato in carico a Consip e, relativamente agli interventi realizzati nell'ambito del Lotto 2, al Fornitore del Lotto 1. La durata di tali fasi dovrà essere dimensionata congruamente rispetto alle attività da svolgere.



Il Fornitore è tenuto a produrre la stima iniziale entro e non oltre **5 giorni lavorativi** dalla richiesta o diverso termine di consegna concordato con Consip completando la scheda intervento.

In considerazione del ciclo definito per l'intervento e del Piano di Lavoro e della stima di impegno proposta, Consip procederà all'approvazione dei prodotti indicati e darà comunicazione formale al Fornitore, tramite lettera protocollata, per la prosecuzione dell'intervento, con gli effetti operativi e contrattuali che ne conseguiranno.

## **6.1.2 Valutazione delle dimensioni degli Obiettivi**

### **6.1.2.1 Obiettivi misurati in Punti Funzione**

La stima iniziale delle dimensioni degli Obiettivi deve essere effettuata con la massima accuratezza sulla base degli elementi a disposizione.

Qualora la stima di revisione:

- sia maggiore della stima iniziale, il Fornitore dovrà motivare lo scostamento e se tali motivazioni saranno accettate da Consip, nel limite di uno scostamento massimo del 10% rispetto alla stima iniziale, la stima iniziale più lo scostamento accettato sostituirà la stima di revisione;
- sia minore della stima iniziale, si utilizzerà la stima di revisione.

Al termine della fase di Realizzazione dovrà essere effettuata la consuntivazione dell'obiettivo, contestualmente al conteggio dei Punti Funzione di baseline. La dimensione dell'obiettivo, risultante a consuntivo potrà essere assunta come riferimento ai fini della fatturazione. In ogni caso lo scostamento in aumento rispetto alla stima di revisione non potrà superare il 10%. Dunque ai fini della fatturazione, il valore definitivo dei PF 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 da Consip, il valore definitivo dei PF 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 dei Punti Funzione IFPUG v.4.3.1.

### **6.1.2.2 Obiettivi misurati in Giorni Persona**

Il dimensionamento degli obiettivi misurati in GG/PP nella modalità "a corpo" costituisce un riferimento fisso ai fini della fatturazione, indipendentemente dall'effettivo consumo di risorse a cui il Fornitore potrà andare incontro in corso d'opera. Solo in casi eccezionali, a fronte di eventi impreveduti di forza maggiore, tale valore potrà essere riconsiderato, previa approvazione da parte di Consip.

Laddove non sia possibile effettuare una stima preliminare della dimensione dell'obiettivo, e previa approvazione di Consip, sarà possibile utilizzare la modalità a consumo.



Tutte le misurazioni degli Obiettivi consegnate dal Fornitore del Lotto 2 saranno sottoposte alla verifica da parte del Fornitore del Lotto 1, nell'ambito del servizio di Supporto alla governance IT e PMO e condiziona l'attività di approvazione di Consip.

### 6.1.3 Cancellazione degli obiettivi

Nel caso di non approvazione della fase di Definizione e quindi di abbandono dell'iniziativa, per cause non imputabili al Fornitore, verrà riconosciuto allo stesso un corrispettivo pari all'impegno massimo impiegato per effettuare la fase di Definizione.

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 impiegata, calcolati utilizzando la seguente formula:

$$\text{PF/GGPP riconosciuti} = \text{PF/GGPP dell'intervento cancellato} \times \% \text{ avanzamento cumulativo}$$

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
Definizione	10%	10%
Analisi	25%	35%
Disegno	15%	50%
Realizzazione	40%	90%
Collaudo	10%	100%

Ciò non si applica nel caso in cui la cancellazione sia motivata da eccezioni da parte di Consip di mancato adempimento contrattuale da parte del Fornitore.

### 6.1.4 Modalità di gestione del cambiamento dei requisiti funzionali in corso d'opera

Un cambiamento dei requisiti funzionali in corso d'opera per un Obiettivo può ripercuotersi in più modi sulle dimensioni del progetto: può richiedere di creare nuove funzionalità logiche o strutture dati e/o può avere ripercussioni sul modo in cui altre funzionalità logiche o strutture dati devono essere trasformate o cancellate, ecc.

Si possono distinguere tre situazioni:

- nel caso di nuovi requisiti che richiedano lo sviluppo di nuove funzionalità verranno contate in PF le funzionalità aggiunte;
- nel caso di modifica dei requisiti, se questa rientra nel volume di PF delle funzionalità realizzate indipendentemente dall'entità del cambiamento, non sarà riconosciuto alcun corrispettivo aggiuntivo;



- nel caso di requisiti nuovi, ma cancellati in corso di progetto, verranno riconosciuti i PF ottenuti utilizzando la seguente formula:

$$\text{PF riconosciuti} = \text{PF del requisito cancellato} \times \% \text{ avanzamento cumulativo}$$

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

Fase	Impegno <sup>5</sup>	Avanzamento cumulativo
Definizione	10%	10%
Analisi	25%	35%
Disegno	15%	50%
Realizzazione	40%	90%
Collaudo	10%	100%

Nel corso della fase di definizione il cambiamento dei requisiti è considerato fisiologico.

## 6.2 Pianificazione

La pianificazione iniziale delle attività dovrà essere predisposta dai Fornitori, concordata con Consip, nei seguenti momenti:

- a valle della stipula, per la presa in carico dei servizi nonché per la realizzazione delle soluzioni/migliorie offerte dai Fornitori;
- all'inizio della fornitura o alla attivazione per tutte le attività di tipo continuativo;
- all'attivazione dell'intervento di tipo progettuale;
- ad evento, nel corso dell'erogazione dei servizi.

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

Sarà cura dei Fornitori proporre e concordare con Consip ogni eventuale ripianificazione delle attività, aggiornando il Piano di lavoro, esclusivamente per cause non imputabili ai Fornitori stessi. 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, tool, soluzioni, sistemi, ecc.).

I Piani di lavoro modificati saranno sottoposti all'approvazione di Consip.

Il Piano di lavoro e le sue modifiche, come formalizzate nelle forme descritte, rappresentano l'impegno dei Fornitori, accettato da Consip, su stime, tempificazione delle attività e relative date di consegna dei prodotti.

---

<sup>5</sup> Le percentuali di impegno si riferiscono alle fasi di un ciclo di vita a cascata o ad analoga fase per gli altri cicli di vita.





### **6.3 Consuntivazione**

La consuntivazione delle attività dovrà essere predisposta mensilmente nel Report attività e nel documento di Stato Avanzamento Lavori.

Le eventuali osservazioni sui contenuti di tali documenti e le conseguenti modifiche saranno in forma di verbale o altra comunicazione scritta.

Su richiesta di Consip i Fornitori dovranno predisporre prospetti contenenti informazioni di riepilogo relative all'intera fornitura. Le informazioni da fornire e il relativo formato saranno congiuntamente concordate.

In ogni caso sarà cura dei Fornitori predisporre e aggiornare tempestivamente i propri piani di lavoro relativi alla fornitura, in funzione delle variazioni intervenute, evidenziando criticità in modo da riflettere il reale stato delle attività, sia a preventivo sia a consuntivo.

I contenuti dei documenti sono dettagliati nell'Appendice 3.

### **6.4 Comunicazioni Formali**

Ogni comunicazione formale relativa alla gestione ed all'esecuzione del contratto dovrà essere indirizzata all'attenzione dell'opportuno referente del Committente (Direttore dell'Esecuzione – DDE, Responsabile di progetto e/o di servizio, Responsabile del procedimento, ecc.). Di norma non è prevista la consegna su supporti ottici/elettronici (cd, dvd, ecc.) in quanto tutta la documentazione va consegnata sul Portale della fornitura. Nei casi di eccezione la consegna dei supporti ottici/elettronici va effettuata accompagnandola da una comunicazione scritta al Responsabile di progetto della Committente e al DDE (lettera di consegna, di cui il supporto ottico contenente il materiale di consegna è l'allegato).

La Committente si riserva di modificare tali modalità in corso di fornitura dandone preavviso al Fornitore.

### **6.5 Modalità di Consegna dei Prodotti**

#### **6.5.1 Consegna dei prodotti software**

Il software sviluppato nell'ambito della fornitura (a fronte di interventi di Sviluppo e manutenzione evolutiva di software e Manutenzione adeguativa) deve essere consegnato tramite l'utilizzo dello strumento di Change, configuration e versioning management del software (cfr. par. 4.10.3.4), messo a disposizione dal Fornitore del Lotto 2 e accessibile tramite internet, secondo il processo e le modalità descritte in Appendice 3.

Il Fornitore è tenuto alla consegna corredando il software di tutta la documentazione prevista dallo specifico ciclo di vita, come riportato in Appendice 3. Consip si riserva di chiedere la contestuale consegna di una copia del software anche su supporto magnetico/ottico.

Il Fornitore ha l'obbligo di accompagnare sempre la consegna del software con il documento "Lista Oggetti Software" (LOS), completo delle informazioni necessarie alla gestione della configurazione.



Anche il software modificato a fronte di interventi di manutenzione correttiva e preventiva ed il software di servizio (es. script di correzione basi dati, script di inizializzazione, ecc.) deve essere consegnato secondo il processo e le modalità descritte in Appendice 3.

### 6.5.2 Consegna di documentazione

Per ciascun Lotto, il Fornitore è tenuto a consegnare tutti i prodotti della fornitura di natura documentale attraverso l'utilizzo del Portale della fornitura (cfr. par 4.10.2.1). La documentazione deve essere in formato nativo (.doc, xls, ppt, mpp, ecc.).

L'avvenuta consegna deve essere comunicata tempestivamente a Consip tramite un messaggio di posta certificata. Nel caso di temporanea indisponibilità del portale la consegna avverrà su un supporto digitale (cd, dvd, ecc.) contenente la documentazione in formato nativo accompagnata dalla lettera di consegna in formato cartaceo.

### 6.5.3 Assenza di Virus

Tutti i prodotti consegnati dovranno essere esenti da virus. Consip si riserva di verificare l'assenza di virus secondo le modalità e gli strumenti che riterrà più opportuni e, qualora necessario, di applicare le sanzioni contrattualmente previste.

## 6.6 Vincoli Temporalì 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 sono riportate nel Piano di lavoro e che il dettaglio, o ulteriori o diverse scadenze, potranno essere indicati nell'ambito del singolo servizio/obiettivo.

Prodotto della fornitura	Vincolo temporale consegna	Vincolo temporale per eventuale revisione
Piano della Qualità Generale	<b>20 giorni lavorativi</b> dalla data di stipula	<b>5 giorni lavorativi</b> dalla formalizzazione della richiesta
Piano di Lavoro generale	<b>10 giorni lavorativi</b> dalla data di stipula del contratto e mensilmente entro i primi <b>5 giorni lavorativi</b> del mese <sup>6</sup>	<b>2 giorni lavorativi</b> dalla formalizzazione della richiesta.
Piano della Sicurezza	<b>20 giorni lavorativi</b> dalla data di stipula	<b>5 giorni lavorativi</b> dalla formalizzazione della richiesta
Piano di subentro <sup>7</sup>	<b>5 giorni lavorativi</b> dalla data di stipula del	<b>2 giorni lavorativi</b> dalla

<sup>6</sup> Nei mesi di gennaio, aprile, luglio e ottobre è richiesto che il Fornitore anticipi la consegna del documento (o almeno della sezione relativa al consuntivo) entro i primi 3 giorni solari del mese.



	contratto	formalizzazione della richiesta.
<b>Piano di affiancamento di fine fornitura</b>	<b>5 giorni lavorativi</b> dalla data di avvio del periodo o comunque dalla data di richiesta di Consip	<b>2 giorni lavorativi</b> dalla formalizzazione della richiesta.

Per tutti gli altri prodotti della fornitura non compresi nella tabella precedente, inclusi i piani di lavoro di obiettivo e i prodotti di fase, la presenza di anomalie rilevate da Consip e per le quali è richiesta la revisione da parte del Fornitore comporterà la riconsegna del prodotto corretto entro massimo **2 giorni lavorativi**, fatto salvo diverso termine fissato da Consip.

Entro la fine del periodo di subentro inoltre dovranno essere consegnati i seguenti documenti

- Specifiche architetturali dei sistemi di Network e Sicurezza;
- Specifiche architetturali del System Management;
- Specifiche delle configurazioni e delle politiche per backup e data protection;
- Specifiche del sistema di SLA Management e reporting;
- Disegno di dettaglio delle architetture degli ambienti.

Nel corso della fornitura, i suddetti documenti dovranno essere riconsegnati aggiornati, tempestivamente, a fronte di eventuali variazioni.

#### **6.6.1 Consegne mensili**

Di seguito vengono riportati gli ulteriori documenti per i quali è prevista la consegna mensile, prevista entro i primi **10 giorni lavorativi** del mese successivo al periodo di rilevazione:

- Rapporto Indicatori di Qualità;
- Inventario Function Point;
- Piano Operativo di Sicurezza;
- Security e Vulnerability Assessment;
- Report di Sicurezza.

#### **6.6.2 Consegne trimestrali**

Di seguito vengono riportati gli ulteriori documenti per i quali è prevista la consegna trimestrale, prevista entro i primi **10 giorni lavorativi** del mese successivo al periodo di rilevazione:

- Capacity Planning;
- Report impatto ambientale.

---

<sup>7</sup> Tale piano dovrà prevedere, tra l'altro, la tempificazione di tutta la documentazione prevista compresa quella relativa alla realizzazione degli strumenti a supporto dell'erogazione dei servizi, nonché di eventuali ulteriori soluzioni proposte. In ogni caso, tale documentazione dovrà essere consegnata al massimo *entro 20 giorni lavorativi* dalla stipula.



### **6.6.3 Aggiornamento della documentazione di corredo al sistema applicativo**

In caso di interventi di sviluppo o manutenzione (evolutiva, adeguativa, correttiva e preventiva) su software già esistente ad inizio fornitura, a prescindere dalla tipologia di intervento e dal ciclo di vita adottato, è sempre richiesto l'aggiornamento della documentazione esistente.

Lo sviluppo e la manutenzione per moduli e/o servizi nuovi o completamente ristrutturati all'interno della fornitura, comportano la redazione e l'aggiornamento di tutta la documentazione a corredo.

La documentazione deve essere aggiornata a livello di intero documento o intera area, e non per le sole parti variate in conseguenza del singolo intervento di sviluppo/manutenzione, e dovrà essere possibile risalire alle modifiche effettuate pur mantenendo la leggibilità del documento.

Le possibili variazioni in corso d'opera all'interno di un Obiettivo comportano anche l'aggiornamento della documentazione eventualmente già consegnata, di modo che alla fine del ciclo l'intero corredo documentale sia completo, omogeneo e coerente a prescindere dalle vicende progettuali trascorse.

### **6.6.4 Aggiornamento dell'Inventario funzionale applicativo**

Ogni intervento sul parco applicativo, originato dal servizio di Sviluppo e manutenzione evolutiva o dal servizio di Manutenzione adeguativa o dal servizio di Manutenzione correttiva e preventiva, qualora generi una modifica alla dimensione in Punti Funzione della baseline presente nell'Inventario funzionale applicativo del Sistema Informativo e-Procurement, deve prevedere al suo termine l'aggiornamento della baseline stessa, tramite l'alimentazione dello strumento descritto al paragrafo 4.10.3.5.

### **6.6.5 Aggiornamento dell'Inventario dei test**

Ogni intervento applicativo originato dai servizi di Sviluppo e manutenzione evolutiva, di Manutenzione adeguativa e di Manutenzione correttiva e preventiva deve aggiornare/integrare la baseline dell'Inventario dei test del Sistema Informativo e-Procurement, tramite l'alimentazione dello strumento descritto al paragrafo 4.10.3.2

Nell'inventario dovranno essere riportati, a cura del Fornitore del Lotto 1: tutti i test presenti nei Piani di Test consegnati dal Fornitore del Lotto 2, tutti gli ulteriori test proposti dal Fornitore del Lotto 1 stesso nell'ambito del servizio di Supporto alla governance IT e PMO ogni eventuale proposta di aggiornamento proveniente dal servizio di Manutenzione correttiva e preventiva.

Nell'ambito dei servizi di Sviluppo e manutenzione evolutiva e di Manutenzione adeguativa, per la redazione dei Piani di Test, il Fornitore dovrà sempre partire (come base minima) da quanto presente nell'Inventario dei test, incrementando/aggiornando le casistiche specifiche del singolo intervento.

Per il servizio di Manutenzione correttiva e preventiva il Fornitore si avvarrà dell'Inventario dei test per procedere con le proprie verifiche prima del rilascio in esercizio, segnalando a Consip e al Fornitore del Lotto 1 eventuali aggiornamenti da apportare all'Inventario.

### **6.6.6 Aggiornamento dell'Inventario delle richieste di accesso agli atti**



Ogni richiesta di accesso agli atti pervenuta a Consip dagli utenti del sistema informativo di e-Procurement deve essere censita, archiviata e inventariata tempestivamente tramite l'alimentazione dello strumento descritto al paragrafo 4.10.3.3.

Nell'inventario dovranno essere riportate, a cura del Fornitore del Lotto 1, tutte le informazioni utili ad effettuare verifiche, ricerche e statistiche; inoltre lo strumento deve contenere tutti i documenti e le comunicazioni ricevuti/emessi da Consip a fronte di ciascuna richiesta.

## **6.7 Affiancamento**

### **6.7.1 Inizio fornitura**

A partire dalla data di stipula, il Fornitore dovrà richiedere il supporto di Consip o di terzi da esso designati (es. il Fornitore uscente), al fine di acquisire le conoscenze necessarie al corretto svolgimento dei servizi richiesti e garantire la continuità della gestione, per un periodo massimo pari a **60 giorni solari**, fino alla "Data di attivazione dei servizi".

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, ecc..) con assistenza di personale esperto, affiancamento nell'operatività quotidiana (training on the job) condotta dal Fornitore uscente e verifiche periodiche di stato avanzamento lavori. È responsabilità del Fornitore verificare il materiale/documentazione ricevuto e segnalare eventuali insufficienze/carenze informative.

Ai fini della formalizzazione dell'avvenuta esecuzione delle attività previste per l'affiancamento dovranno essere prodotti appositi verbali sottoscritti dalle parti interessate.

Al termine del periodo di affiancamento il completamento del passaggio di consegne, ed il conseguente passaggio delle responsabilità di gestione del Sistema ed erogazione dei servizi al Fornitore, sarà formalizzato in un apposito verbale.

Il Fornitore dovrà inoltre acquisire il know-how necessario al completamento delle attività a carattere realizzativo in corso. Si precisa infatti che tali attività dovranno essere prese in carico in modo da garantirne a Consip il completamento entro i tempi concordati.

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

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

Il Fornitore è tenuto in tale periodo a predisporre ed attivare tutti gli strumenti richiesti nella fornitura dei servizi, alla predisposizione della connettività verso il proprio Centro Servizi nonché dei servizi di connettività richiesti.



A titolo esemplificativo e non esaustivo, nell'elenco che segue si riepilogano alcune delle attività che dovranno essere realizzate dai fornitori nel periodo di presa in carico:

- formalizzazione dei processi e delle modalità operative per l'erogazione dei servizi, delle procedure di comunicazione ed escalation e delle modalità di interazione tra Consip, Fornitore del Lotto 1 e Fornitore del Lotto 2;
- acquisizione della documentazione esistente ed eventuale aggiornamento dei processi e delle politiche per la gestione applicativa, sistemistica e della sicurezza;
- acquisizione e verifica della baseline applicativa e sistemistica;
- predisposizione, personalizzazione e popolamento degli strumenti richiesti e offerti dal Fornitore;
- verifica ed eventuale aggiornamento delle configurazioni degli strumenti messi a disposizione da Consip, con particolare riferimento al Sistema di Trouble Ticketing CRM Oracle Siebel;
- definizione del contenuto e del formato della reportistica periodica.

#### **6.7.2 Fine fornitura**

Negli ultimi **60 giorni solari** di validità del contratto, o nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale o di parti di servizi, il Fornitore, su richiesta di Consip, dovrà fornire a personale della stessa Consip, o a terzi da essa designati, il trasferimento del know-how sulle attività condotte, al fine di rendere l'eventuale prosecuzione delle attività quanto più efficace possibile.

Inoltre, il Fornitore si impegna a:

- trasferire a Consip o a terzi da essa designati, il know-how necessario alla presa in carico e/o all'acquisizione delle migliorie/soluzioni offerte, di cui Consip intenda acquisire la proprietà
- a facilitare la presa in carico del Fornitore subentrante anche attraverso la disponibilità ad eseguire attività operative sulle infrastrutture gestite, necessarie alla predisposizione ed attivazione degli strumenti e soluzioni a supporto dell'erogazione dei servizi dal Fornitore subentrante.

Tale periodo di affiancamento sarà organizzato secondo modalità da concordare nonché in base a quanto eventualmente indicato in offerta.

### **6.8 Assicurazione Qualità**

Nell'esecuzione delle attività contrattualmente previste il Fornitore dovrà:

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



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

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

Per quanto riguarda le soluzioni migliorative proposte dal Fornitore in sede di offerta, il Piano della Qualità Generale o di Obiettivo, dovrà descrivere le modalità realizzative e garantirne l'adeguatezza rispetto agli obiettivi durante tutta la fornitura.

Il Piano della Qualità Generale e i Piani della Qualità Obiettivo saranno sottoposti all'approvazione della Committente.

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

## **6.9 Garanzia**

Tutto il software sviluppato/modificato deve essere consegnato privo di anomalie. Qualora eccezionalmente venissero riscontrati difetti si precisa che durante il periodo di erogazione dei servizi (primi 48 mesi) il fornitore è tenuto tempestivamente, senza alcun onere aggiuntivo, a garantire la correzione dei difetti:

- di tutto il software sviluppato e/o modificato nell'ambito dei servizi di Sviluppo e manutenzione evolutiva del software e di Manutenzione adeguativa,
- delle basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti,
- della documentazione,
- dei prodotti/servizio realizzati nell'ambito del servizio di Gestione applicativa,

secondo le modalità definite per il servizio di manutenzione correttiva e secondo i livelli di servizio previsti nell'Appendice 4.

Si precisa che, come già indicato al par. 4.4.2, tutto il software sviluppato e/o modificato nell'ambito dei servizi di Sviluppo e Manutenzione evolutiva del software e Manutenzione adeguativa è da considerarsi in garanzia per tutta la durata contrattuale e non contribuisce al calcolo del canone del Servizio di manutenzione correttiva e preventiva.



Durante il periodo di garanzia il fornitore è tenuto, senza alcun onere aggiuntivo, a garantire la correzione dei difetti sul software sviluppato e/o modificato nel corso dei 12 mesi precedenti al termine del periodo di erogazione dei servizi, secondo le medesime modalità e senza alcun onere aggiuntivo.

Tale obbligo vale anche nel caso di risoluzione anticipata o recesso del contratto relativamente agli ultimi 12 mesi di erogazione dei servizi.





## **7 DIREZIONE LAVORI**

### **7.1 Verifiche di conformità**

Come previsto anche dall'art 14 dell'Allegato 2 – Schema di contratto condizioni speciali Lotto 1 e Lotto2, all'avvio della fornitura e in corso di contratto la Committente effettuerà le verifiche di conformità delle prestazioni, volta a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale. Il soggetto deputato all'esecuzione delle attività di verifica di conformità, dopo aver acquisito la documentazione tecnico-funzionale dei servizi (sia a carattere continuativo che progettuale), procederà a certificare la corretta esecuzione degli stessi. Della verifica di conformità si darà apposita comunicazione al Fornitore che potrà parteciparvi.

La Verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui le prestazioni risultino eseguite a regola d'arte, sotto il profilo tecnico-funzionale, ed in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente documento.

L'Impresa è tenuta a prestare alla Committente, a propria cura e spese, l'assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione le attrezzature eventualmente occorrenti alle operazioni di verifica di conformità.

In particolare, le verifiche di conformità verranno avviate:

1. con riferimento ai servizi erogati in modalità progettuale – a corpo, entro il mese successivo al completamento delle attività (se del caso coincidente con la consegna del/i deliverable previsti);
2. con riferimento ai servizi erogati in modalità progettuale – a consumo, con cadenza mensile;
3. con riferimento ai servizi erogati in modalità continuativa – a canone, con cadenza trimestrale;
4. con riferimento ai servizi erogati in modalità continuativa – a consumo, con cadenza trimestrale;

Nel caso di esito positivo di ogni verifica di conformità la data di ogni verbale/documento, che ne certifichi l'esito, verrà considerata quale "Data di accettazione del servizio".

In caso di esito negativo della verifica di conformità, il Fornitore dovrà provvedere, a propria cura e spese, ad eliminare i vizi accertati entro il termine massimo che le verrà comunicato da Consip. In tale ipotesi, la verifica di conformità verrà ripetuta, con le modalità precedentemente descritte.

Nel caso in cui anche la seconda verifica di conformità dia esito negativo, Consip, ferma l'applicazione delle penali, avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire in tutto o in parte le prestazioni a terzi in danno del Fornitore.

Si precisa che per i servizi in modalità progettuale a corpo le verifiche di conformità saranno effettuate in funzione di tutte le fasi dei cicli descritti nell'Appendice 3.

Le verifiche saranno eseguite, in corso di esecuzione del contratto, anche per le prestazioni continuative in particolare verificando il rispetto dei livelli di servizio previsti.



Lotto	Servizio	Modalità di erogazione	Regolamentazione contrattuale	Modalità di calcolo del corrispettivo	Verifiche di conformità
1	Supporto alla governance IT e PMO	Progettuale	A corpo e/o a consumo	<p>A corpo: il corrispettivo sarà determinato sulla base dei giorni di effort stimati per i valori unitari della tariffa media ponderata prevista per il team indicato al par. 4.1.3.</p> <p>A consumo: il corrispettivo sarà determinato sulla base dei giorni di effort relativi alle figure professionali impiegate, per le tariffe unitarie previste.</p> <p>In entrambi i casi di cui sopra, il corrispettivo sarà ripartito in due tranches come indicato nell'art. 16S dell'Allegato 2 – Schema di Contratto Condizioni Speciali Lotto 1</p>	<p>A corpo: mensile in funzione del ciclo dell'obiettivo e dei deliverable previsti.</p> <p>A consumo: mensile.</p>
		Continuativa	A consumo	<p>Il corrispettivo sarà determinato sulla base dei giorni di effort relativi alle figure professionali impiegate, per le tariffe unitarie previste.</p> <p>Il corrispettivo sarà ripartito in due tranches come indicato nell'art. 16S dell'Allegato 2 – Schema di Contratto Condizioni Speciali Lotto 1</p>	Trimestrale
2	Sviluppo e manutenzione evolutiva di software	Progettuale	A corpo	<p>In caso di metrica a Punto Funzione: il corrispettivo sarà determinato sulla base dei Punti Funzione (ADD, CHG e DEL) stimati per i valori unitari delle loro tariffe come anche indicato nel art. 16S dell'Allegato 2 – Schema di Contratto Condizioni Speciali Lotto 2</p> <p>In caso di metrica a Giorno Persona: il corrispettivo sarà determinato sulla base dei giorni di effort stimati per i valori unitari della tariffa media ponderata prevista per il team indicato al par. 4.2.3.</p>	Mensile in funzione del ciclo dell'obiettivo e dei deliverable previsti.
	Manutenzione adeguativa	Progettuale	A corpo	<p>In caso di metrica a Punto Funzione: il corrispettivo sarà determinato sulla base dei Punti Funzione (ADD, CHG e DEL) stimati per i valori unitari delle loro tariffe come anche indicato nel art. 16S dell'Allegato 2 – Schema di Contratto Condizioni Speciali Lotto 2</p> <p>In caso di metrica a Giorno Persona: il corrispettivo sarà determinato sulla base dei giorni di effort stimati per i valori unitari della tariffa media ponderata prevista per il team indicato al par. 4.3.3.</p>	Mensile in funzione del ciclo dell'obiettivo e dei deliverable previsti.



	Manutenzione correttiva e preventiva	Continuativa	A canone	<p>Il corrispettivo mensile del servizio sarà determinato sulla base di una quota fissa pari al numero di Punti Funzione oggetto del servizio per la tariffa unitaria prevista nel art. 16S dell'Allegato 2 – Schema di Contratto Condizioni Speciali Lotto 2</p> <p>Il corrispettivo sarà ripartito in due tranches come indicato nell'art. 16S dell'Allegato 2 – Schema di Contratto Condizioni Speciali Lotto 2</p>	Trimestrale
	Gestione applicativa	Continuativa	A canone	<p>Il corrispettivo mensile sarà determinato sulla base di una quota fissa pari al canone mensile del servizio.</p> <p>Il corrispettivo sarà ripartito in due tranches come indicato nell'art. 16S dell'Allegato 2 – Schema di Contratto Condizioni Speciali Lotto 1</p>	Trimestrale
	Supporto specialistico	Progettuale	A corpo e/o a consumo	<p>A corpo: il corrispettivo sarà determinato sulla base dei giorni di effort stimati per i valori unitari della tariffa media ponderata prevista per il team indicato al par. 4.6.3.</p> <p>A consumo: il corrispettivo sarà determinato sulla base dei giorni di effort relativi alle figure professionali impiegate, per le tariffe unitarie previste.</p>	<p>A corpo: mensile in funzione del ciclo dell'obiettivo e dei deliverable previsti.</p> <p>A consumo: mensile.</p>
	Progettazione ed evoluzione delle infrastrutture	Progettuale	A corpo e/o a consumo	<p>A corpo: il corrispettivo sarà determinato sulla base dei giorni di effort stimati per i valori unitari della tariffa media ponderata prevista per il team indicato al par. 4.7.3.</p> <p>A consumo: il corrispettivo sarà determinato sulla base dei giorni di effort relativi alle figure professionali impiegate, per le tariffe unitarie previste.</p>	<p>A corpo: mensile in funzione del ciclo dell'obiettivo e dei deliverable previsti.</p> <p>A consumo: mensile.</p>
	Conduzione operativa delle infrastrutture	Continuativa	A canone	<p>Il corrispettivo mensile del servizio sarà determinato sulla base delle tariffe unitarie previste per le diverse tipologie di apparati e il numero di apparati stessi come previsto nel art. 16S dell'Allegato 2 – Schema di Contratto Condizioni Speciali Lotto 2</p> <p>Il corrispettivo sarà ripartito in due tranches come indicato nell'art. 16S dell'Allegato 2 – Schema di Contratto Condizioni Speciali Lotto 2</p>	Trimestrale



		Continuativa	A consumo	Il corrispettivo sarà determinato sulla base dei giorni di effort relativi alle figure professionali impiegate, per le tariffe unitarie previste.  Il corrispettivo sarà ripartito in due tranches come indicato nell'art. 16S dell'Allegato 2 – Schema di Contratto Condizioni Speciali Lotto 2	Trimestrale
	Monitoraggio e gestione della sicurezza	Continuativa	A canone	Il corrispettivo mensile sarà determinato sulla base di una quota fissa pari al canone mensile del servizio.	Trimestrale

## 7.2 Modalità di approvazione dei Prodotti

Come dettagliatamente indicato nell'Appendice 3 e nei precedenti paragrafi, tutti i prodotti della fornitura saranno valutati per verificare la rispondenza dei prodotti stessi ai requisiti e alle specifiche richiesti.

Le anomalie, intese come malfunzionamenti, disallineamenti, non corrispondenza agli standard, dovranno essere tempestivamente risolte dal Fornitore per permettere la prosecuzione delle attività, entro comunque i tempi definiti dalla Committente o dal Capitolato Tecnico e relative appendici. Eventuali ritardi nella risoluzione delle anomalie comporteranno l'applicazione delle sanzioni contrattualmente previste.

Per i servizi gestiti in modalità progettuale nel caso si verifichino situazioni "anomale" che, a giudizio della Committente, sia per numerosità sia per gravità, sia per non rispetto dei tempi massimi indicati dalla Committente per la risoluzione delle difformità, non consentano lo svolgimento o la prosecuzione delle attività, la Committente procederà alla sospensione della fase e lo slittamento del termine della fase stessa sarà a totale carico del Fornitore comportando le azioni contrattuali previste. La consegna della versione corretta dei prodotti dovrà avvenire entro il nuovo termine fissato dalla Committente.

In caso di 2 sospensioni sul medesimo obiettivo la Committente si riserva, la facoltà di dichiarare "non approvabile/accettabile" il prodotto oggetto di verifica per inadempimento del Fornitore.

Gli esiti delle attività di valutazione dei prodotti saranno opportunamente verbalizzati su un apposito documento che verrà utilizzato in fase di verifica di conformità.

Nei paragrafi successivi sono dettagliate le modalità di approvazione relative al Piano di Qualità, al Piano di Lavoro generale e ai prodotti di fase.

### 7.2.1 Piano della Qualità

L'approvazione del Piano della Qualità Generale deve sempre essere esplicita e non può avvenire per tacito assenso. Finché esso non è approvato valgono gli indicatori di qualità presenti in Capitolato, eventualmente migliorati dall'offerta.



Il Piano della Qualità Generale dovrà essere concordato con i responsabili della Committente, recependo le eventuali osservazioni. Queste saranno comunicate formalmente.

In caso di non approvazione si rimanda agli obblighi previsti nelle norme contrattuali.

L'approvazione del Piano della Qualità generale non implica approvazione dei Piani della Qualità Obiettivo, che saranno oggetto di valutazione singola all'interno degli Obiettivi di pertinenza.

### **7.2.2 Piano di Lavoro Generale**

La Committente dovrà approvare tutte le versioni mensili dei Piani di Lavoro Generale di cui al paragrafo 6.6. Non è prevista approvazione per tacito assenso.

In particolare, per tutte le attività continuative, l'approvazione del Piano di Lavoro Generale costituisce elemento di valutazione per l'emissione della Verifica di conformità, sulla base delle informazioni relative allo stato di avanzamento e alla consuntivazione.

### **7.2.3 Prodotti di Fase**

Per procedere all'approvazione, quando prevista, dei prodotti relativi alle fasi delle attività progettuali, la Committente si riserva almeno **10 giorni lavorativi** dalla consegna. Qualora sia prevista l'approvazione anche da parte del MEF, la Committente si riserva almeno **20 giorni lavorativi**.

Pertanto il Fornitore dovrà prevedere tale tempistica nei Piani di Lavoro di ciascuna attività progettuale.

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

L'approvazione dei prodotti di fase costituisce elemento di valutazione per l'emissione della verifica di conformità.

## **7.3 Modalità di esecuzione di test e collaudo**

Il collaudo del sistema rilasciato da ciascun obiettivo realizzativo, sarà svolto dalla Committente/Amministrazione nei tempi previsti dal Piano di Lavoro, affiancata dal Fornitore del Lotto 1 e/o da Fornitori terzi, con il supporto del Fornitore del Lotto 2. Durante il periodo di collaudo saranno oggetto di collaudo tutti i prodotti della fase realizzativa e la loro congruenza con i prodotti delle fasi precedenti.

La fase di collaudo verrà pianificata dalla Committente in accordo con i Fornitori del Lotto 1 e del Lotto 2, a partire dal Piano dei test, prodotto dal Fornitore del Lotto 2 e integrato dal Fornitore del Lotto 1, nell'ambito del servizio di Supporto alla governance IT e PMO, cui potranno essere aggiunti ulteriori casi di test definiti dalla stessa Committente.

Per il Lotto 1 la consegna di tutti i casi di test sarà effettuata a conclusione dell'attività di supporto al test nell'ambito del servizio di Supporto alla governance IT e PMO e prima della fase di Collaudo di Consip. Per il Lotto 2 la consegna sarà effettuata al termine della fase di realizzazione. Tutti i test progettati, sia dal Lotto 1 che dal Lotto



2, dovranno alimentare in aggiornamento/integrazione la baseline dell'Inventario dei test del Sistema Informativo di e-Procurement (paragrafo 4.10.3.2).

La durata del collaudo è dipendente dalle caratteristiche, dimensioni e criticità dell'intervento, al netto dei tempi necessari per la predisposizione dell'ambiente.

Successivamente alla conclusione dei test nei propri ambienti, il Fornitore potrà effettuare preliminarmente alle attività di collaudo, i test di integrazione, di sistema, di sicurezza, di accessibilità, di compatibilità anche negli ambienti messi a disposizione dalla Committente.

Si precisa che gli ambienti in cui saranno eseguiti i test preliminari e il collaudo sono:

- ambiente di collaudo, sia per gli aspetti funzionali e di integrazione, sia per le prime verifiche di conformità di sicurezza e accessibilità per la presa in carico;
- ambiente di pre-esercizio o altro ambiente indicato da Consip per gli aspetti prestazionali.

A conclusione dell'attività verrà redatto un verbale condiviso e controfirmato dagli attori coinvolti, attestante l'esito del collaudo, che verrà utilizzato per la Verifica di Conformità.

Per ulteriori dettagli su alcune tipologie specifiche di test e di collaudo si rimanda ai successivi sottoparagrafi.

### **7.3.1 Test automatizzati**

All'attivazione dell'Obiettivo, sulla base delle specifiche esigenze e caratteristiche del progetto, la Committente potrà richiedere che una parte dei test siano automatizzati al fine di ottimizzare i tempi di esecuzione dei test e per creare su ciascuna area applicativa un "patrimonio" utile alle fasi di test e collaudo previste anche su altri servizi (ad esempio Manutenzione Correttiva).

Nei suddetti casi il codice di test (casi di test, script, set up dati di prova ecc.), dovrà essere consegnato come parte integrante della fornitura, per essere catalogato e riusato nell'ambito delle attività di manutenzione e/o di certificazione.

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 auto-consistente. Il test perciò sarà composto da una prima parte di cleaning o set up della porzione di base dati che sarà utilizzata e da una seconda parte composta dall'insieme dei casi di test di cui il test si compone. La parte set up potrà essere realizzata in forma autonoma e comune per essere usata da più di un test.

A fronte dell'effettivo utilizzo di strumenti automatici di test, il Fornitore dovrà consegnare anche i report prodotti. Tali report dovranno essere consultabili e verificabili da parte di Consip anche senza l'utilizzo dello strumento specifico.



### **7.3.2 Test di sistema**

I casi di test di sistema saranno oggetto di consegna. Tali test devono essere progettati, eseguiti e documentati dal Fornitore conformemente agli standard e agli indirizzi metodologici indicati dalla Committente, e con caratteristiche di auto consistenza, quindi oggettivi, ripetibili nell'ambiente della Committente, riproducibili ed indipendenti da chi li ha realizzati e da chi li esegue.

### **7.3.3 Test di non regressione**

Nell'ambito di ogni attività di sviluppo, manutenzione evolutiva, manutenzione correttiva, manutenzione preventiva e manutenzione adeguativa svolta sul sistema, il test delle componenti rilasciate deve prevedere l'esecuzione del test di non regressione sul Sistema stesso.

Per test di non regressione si intende la verifica che l'inserimento di nuove componenti o componenti modificate non comporti il manifestarsi di errori su altre componenti del sistema.

### **7.3.4 Test di sicurezza**

Nell'ambito dei test di sicurezza, il codice prodotto, dovrà essere soggetto a test che ne certifichino la compatibilità alla Top Ten OWASP. I Fornitori dovranno consegnare il report attestante la non violazione delle prescrizioni contenute nella suddetta Top Ten.

Consip si riserva la possibilità di utilizzare tool automatizzati di verifica delle vulnerabilità applicative e la possibilità di ricorrere a servizi di terze parti specializzate in materia.

### **7.3.5 Test di carico prestazionale, qualità**

Anche i test di carico e prestazionali dovranno essere oggetto di consegna da parte dei due Lotti per essere rieseguiti negli ambienti della Committente. In particolare tali test dovranno fare riferimento al numero massimo degli utenti totali e contemporanei, tempi medi di risposta, carico, rottura, ecc.

Per questi test i Fornitori potranno utilizzare prodotti propri ma dovranno garantire, concordando con la Committente i tempi ed i modi, la portabilità dei piani e degli script di test con i prodotti adottati dalla Committente.

### **7.3.6 Collaudo delle infrastrutture**

Nell'ambito delle attività del servizio di Conduzione operativa delle infrastrutture IT, il Fornitore è responsabile dell'avviamento e della presa in carico di nuovi sistemi, apparati, applicazioni negli ambienti affidati in gestione secondo i termini e le modalità indicati nel presente Capitolato e previsti dal ciclo di sviluppo applicato all'intervento.

Nell'ambito dell'avviamento dovranno essere assicurate tutte le attività di test previste dai piani/specifiche di test approvati da Consip per la verifica, a livello di singolo componente e/o di complesso di infrastrutture, della



rispondenza ai requisiti stabiliti per l'intervento, dell'integrazione tra le parti e non regressione delle condizioni di operatività, delle prestazioni.

L'esecuzione dei test deve essere effettuata su tutti gli ambienti formalizzando l'esito delle singole prove ed eventuali evidenze a supporto. I documenti Specifica di Test e l'esito delle prove sono contenuti del Piano di test. Durante questa fase il Fornitore verificherà l'operatività degli strumenti necessari per la gestione dei sistemi/apparati/applicazioni (ad esempio: installazione di agent di monitoraggio, backup ecc.), effettuerà l'aggiornamento della documentazione interessata e formalizzerà le attività finali di verifica sottoscrivendo e consegnando a Consip il Verbale di Verifica.

Consip si riserva di effettuare ulteriori verifiche anche richiedendo il supporto da parte del Fornitore del Lotto1.

#### **7.3.7 Collaudo degli strumenti a supporto della fornitura**

Tutti gli strumenti a supporto della fornitura che dovranno essere realizzati a cura del Fornitore di ciascun lotto saranno soggetti a verifica da parte di Consip, in termini di rispondenza ai requisiti stabiliti ed a quanto proposto in offerta.

La Consip, o terzi da essa delegati, si riserva di effettuare verifiche prima dello start up dei servizi e per l'intera durata contrattuale.

Tali verifiche sono assimilabili ad un collaudo.





## **7.4 Monitoraggio delle attività contrattuali**

Ai fini del monitoraggio delle attività contrattuali, i Fornitori si impegnano a fornire alla Consip:

- tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio, a partire dalla data di inizio di attività, nei formati dei file intermedi e su supporti magnetici e ottici, salvo evoluzioni derivanti dall'introduzione di strumenti automatici a ciò deputati;
- la documentazione comprovante l'esito delle visite di sorveglianza della società di certificazione della qualità entro un mese dalla data della verifica.

Le attività di monitoraggio saranno svolte in linea con quanto previsto dalla circolare n. 4 del 15 dicembre 2016 emessa dall'AgID. La funzione di monitoraggio sarà svolta dalla Committente o da soggetto da essa incaricato.

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

Consip si riserva inoltre di verificare lo stato di avanzamento delle attività anche presso la sede del Fornitore. In tal caso il Fornitore deve essere disponibile ad incontri/visite di Consip o personale da essa delegato, finalizzate alla verifica del reale stato di avanzamento della produzione del software, del test, dello stato di implementazione ed utilizzo delle soluzioni, metodologie e processi offerti.

Consip si riserva, inoltre, di verificare in ogni momento la corretta esecuzione dei servizi anche attraverso:

- copia dei log di sistema;
- accesso ai sistemi.

## **7.5 Indicatori di qualità**

Il profilo di qualità richiesto dalla fornitura ed i relativi indicatori di qualità sono descritti nell'Appendice 4.

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

Si precisa che il mancato rispetto del valore di soglia degli indicatori aggiuntivi proposti dal Fornitore in sede di offerta ed accettati dal Committente, comporterà l'emissione di un rilievo (di obiettivo, di area applicativa o di fornitura).

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 dal Committente.

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

La periodicità dei report è rilevabile in base alla periodicità dei singoli indicatori.



### **7.5.1 Revisione degli indicatori di qualità**

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato dal Committente; 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, in ogni caso, sarà in capo al Committente la possibilità di modificare gli indicatori oggetto di riesame. La Committente ed il Fornitore, in caso di necessità, concorderanno eventuali modifiche ai metodi di calcolo successivamente riportati.

### **7.5.2 Strumenti per la misurazione e la documentazione degli indicatori di qualità**

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

Il Fornitore è tenuto ad alimentare, nei tempi e nei modi indicati dalla Committente, gli strumenti di analisi e tracciatura dei livelli di servizio che la Committente indicherà.

## **7.6 Indici di prestazione**

Nella fornitura sono fissati specifici indici di prestazione cui è legata una quota del corrispettivo maturato.

Essi sono legati di volta in volta al raggiungimento delle soglie previste per uno o più indicatori di qualità.

Nell'Appendice 4 sono riportate delle tabelle in cui vengono schematizzati gli indicatori di qualità cui è legato l'indice di prestazione e i servizi collegati. Si rimanda agli art. 16S e 17S degli Allegati 2 – Schema di contratto condizioni speciali Lotto 1 e Lotto 2 per i dettagli relativi alla modalità di calcolo e di fatturazione della parte variabile del corrispettivo.

Per alcuni indici di prestazione, la “% Quota” si intende maturata con il contemporaneo raggiungimento dei valori di soglia degli indicatori di qualità ai quali sono correlati.

In altri termini, il mancato raggiungimento del previsto valore di soglia anche di un solo Indicatore di qualità comporterà il mancato raggiungimento dell'Indice di prestazione correlato. Ciò avrà efficacia per il complesso dei corrispettivi maturati nel periodo di riferimento.

Nel caso in cui il Fornitore in sede di offerta proponga miglioramenti dei valori di soglia, siano essi legati ad indicatori di qualità generale che ai livelli di servizio, tali nuovi valori saranno assunti come nuovo profilo della qualità. In tal caso i “valori di raggiungimento indice” degli indici di prestazione saranno adeguati a tale nuovo profilo.



## 7.7 Rilievi

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte di Consip conseguenti il non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale (Contratto, Capitolato e sue Appendici, Offerta, Piano della Qualità Generale, Piano della Qualità dell'Obiettivo, Piano di subentro e Piano di Lavoro).

Quindi possono essere emessi rilievi oltre che per i casi contemplati nell'Appendice 4 anche per qualunque altra non conformità ai dettami contenuti nella documentazione contrattuale e tutti i suoi allegati.

Essi consistono in comunicazioni formali al Fornitore che non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterate e accumulate, possono dar adito a penali, secondo quanto previsto in Appendice 4, nonché ad altri meccanismi sanzionatori così come determinato nel contratto.

I rilievi possono venire emessi dal Direttore dell'Esecuzione (DDE), oppure, dai responsabili di progetto e/o di servizio e/o da strutture del Committente preposte o di supporto al controllo e/o monitoraggio della fornitura, solo dopo aver condiviso, messo a conoscenza e ricevuta l'approvazione del Direttore dell'Esecuzione (DDE), e sono formalizzati attraverso una nota di rilievo.

Si sottolinea che ai fini della rilevazione degli indicatori di qualità i rilievi verranno riferiti e conteggiati a livello di obiettivo, di servizio e di fornitura.

Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre alla Consip un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni entro **3 giorni lavorativi** dall'emissione della lettera di rilievo, che sarà oggetto di accettazione da parte di Consip. Trascorso tale termine il rilievo non è più annullabile.

Inoltre, si ritiene utile rammentare che, se indicato nell'Offerta tecnica l'impegno ad adottare Indicatori di Qualità aggiuntivi (IQA), il mancato raggiungimento dei valori di soglia previsti per tali indicatori sarà oggetto di rilievo.