



consip

CLASSIFICAZIONE: CONSIP PUBLIC

CAPITOLATO TECNICO

GARA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI GESTIONE, SVILUPPO E SUPPORTO PER IL SISTEMA INFORMATIVO DEL DIPARTIMENTO DELLA PROTEZIONE CIVILE DELLA PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI (ED. 3)

ID 2617



Sommario

1. PREMESSA	5
2. CONTESTO DELLA FORNITURA	7
3. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA.....	9
3.1 OGGETTO	9
3.2 DURATA	9
4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI	11
4.1 PREMESSA	11
4.2 ADESIONE AL CLOUD COMPUTING	12
4.3 S1.A – MONITORAGGIO DEI SISTEMI E DELLE APPLICAZIONI	14
4.4 S1.B – CONDUZIONE OPERATIVA SISTEMI, SICUREZZA E APPLICAZIONI.....	16
4.4.1 <i>Conduzione operativa delle sale CED e delle relative infrastrutture</i>	16
4.4.2 <i>Conduzione operativa dei sistemi</i>	17
4.4.3 <i>Conduzione operativa delle unità di storage e delle procedure di archiviazione</i>	18
4.4.4 <i>Manutenzione dei sistemi</i>	19
4.4.5 <i>Conduzione servizi infrastrutturali</i>	19
4.4.6 <i>Conduzione dei servizi di sicurezza</i>	20
4.4.7 <i>Conduzione degli ambienti applicativi</i>	20
4.5 S1.C – PRESIDIO DI REGIA E DEI SISTEMI MULTIMEDIALI	21
4.6 S1.D – PRESIDIO RETE E TELEFONIA SU RETE IP	22
4.7 S2.A – ASSISTENZA APPLICATIVA AGLI UTENTI.....	23
4.8 S2.B – GESTIONE PDL	25
4.8.1 <i>Help-Desk</i>	25
4.8.2 <i>Gestione delle postazioni di lavoro</i>	28
4.9 S3.A – SVILUPPO E MANUTENZIONE EVOLUTIVA.....	32
4.9.1 <i>Sviluppo e manutenzione evolutiva in condizioni di emergenza</i>	34
4.9.2 <i>Strumenti e metodologie utilizzate per le attività di sviluppo</i>	35
4.10 S3.B – MANUTENZIONE ADEGUATIVA	39
4.11 S3.C – MANUTENZIONE CORRETTIVA	42
4.12 S4.A – SUPPORTO TECNICO-REDAZIONALE SITI WEB, SOCIAL NETWORK E PIATTAFORME	43
4.13 S5.A – SUPPORTO SPECIALISTICO	45
4.14 S5.B – SUPPORTO SPECIALISTICO SITI WEB, SOCIAL NETWORK E PIATTAFORME	46
4.15 S5.C – SUPPORTO SPECIALISTICO PMO	46
4.16 S6 – INTERVENTI FUORI ORARIO.....	47
5. DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI E FIGURE PROFESSIONALI	48
5.1 PREMESSA	48
5.2 S1.A – MONITORAGGIO DEI SISTEMI E DELLE APPLICAZIONI	48
5.3 S1.B – CONDUZIONE OPERATIVA SISTEMI, SICUREZZA E APPLICAZIONI.....	49



5.4	S1.C – PRESIDIO DI REGIA E DEI SISTEMI MULTIMEDIALI	50
5.5	S1.D – PRESIDIO RETE E TELEFONIA SU RETE IP	51
5.6	S2.A – ASSISTENZA APPLICATIVA AGLI UTENTI.....	52
5.7	S2.B – GESTIONE PdL	54
5.8	S3.A – SVILUPPO E MANUTENZIONE EVOLUTIVA.....	55
5.9	S3.B – MANUTENZIONE ADEGUATIVA	56
5.10	S3.C – MANUTENZIONE CORRETTIVA.....	57
5.11	S4.A – SUPPORTO TECNICO-REDAZIONALE SITI WEB, SOCIAL NETWORK E PIATTAFORME	58
5.12	S5.A – SUPPORTO SPECIALISTICO	59
5.13	S5.B – SUPPORTO SPECIALISTICO SITI WEB, SOCIAL NETWORK E PIATTAFORME	60
5.14	S5.C – SUPPORTO SPECIALISTICO PMO	61
5.15	S.6 – INTERVENTI FUORI ORARIO	61
5.16	TRASFERTE	63
5.17	DIMENSIONAMENTO MINIMO DEGLI FTE CON TOLLERANZA	63
6.	MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA.....	66
6.1	PREMESSA	66
6.2	LUOGO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	66
6.3	ORARIO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI E TEMPI DI INTERVENTO	67
6.4	STARTUP DELLA FORNITURA (PHASE-IN).....	69
6.5	GESTIONE DELLA FORNITURA	70
6.5.1	<i>Governance del contratto.....</i>	<i>70</i>
6.5.2	<i>Reportistica.....</i>	<i>71</i>
6.5.3	<i>Rilievi</i>	<i>72</i>
6.5.4	<i>Assicurazione della qualità</i>	<i>73</i>
6.5.5	<i>Pianificazione e consuntivazione</i>	<i>73</i>
6.5.6	<i>Prodotti della fornitura.....</i>	<i>76</i>
6.5.7	<i>Trasferimento del know-how a fine fornitura (Phase-out).....</i>	<i>77</i>
6.5.8	<i>Garanzia</i>	<i>78</i>
7.	MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DELLA FORNITURA	79
7.1	MODALITÀ CONTINUATIVA A CANONE	79
7.2	MODALITÀ PROGETTUALE A CONSUMO	80
7.3	MODALITÀ PROGETTUALE A CORPO.....	82
8.	RESPONSABILE UNICO DELLE ATTIVITA' CONTRATTUALI	84
9.	SOLUZIONI A SUPPORTO DELLA FORNITURA	85
9.1	PORTALE DI GOVERNO E GESTIONE DELLA FORNITURA	85
9.2	SISTEMA DI REPORTISTICA	86
10.	ORGANIZZAZIONE DEL GRUPPO DI LAVORO	87
11.	VERIFICA DI CONFORMITA' E COLLAUDO	88



12.	INDICATORI DI QUALITA'	89
12.1	REVISIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ	89
12.2	VERIFICA DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ E CALCOLO DELLE PENALI	89



1. PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina, per gli aspetti tecnici, la fornitura di servizi di Information Technology relativi allo sviluppo, manutenzione, gestione del sistema informativo del Dipartimento della Protezione Civile della Presidenza del Consiglio dei Ministri (di seguito anche “Dipartimento” o “Amministrazione”).

Tenuto conto dei compiti e del ruolo del Dipartimento, l’obiettivo è quello di integrare i servizi che attualmente sono in essere nell’ambito della evoluzione e gestione del sistema informativo, ricorrendo alla acquisizione sul mercato dell’Information Technology mediante un’unica fornitura di servizi ICT.

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

Si specifica inoltre che, per i servizi elencati, si dovrà prevedere la possibilità di invio del personale accreditato presso sedi diverse da quelle della normale operatività, per l’eventuale messa in esercizio di apposite strutture temporanee sul territorio nazionale – come ad esempio la “DiComaC – Direzione di Comando e Controllo”, Centro di coordinamento nazionale delle Componenti e delle Strutture Operative di protezione civile, attivato dal Dipartimento sul territorio interessato dall’evento, se ritenuto necessario ed in caso di emergenza nazionale – dedicate alla gestione emergenziale e con possibili richieste di sviluppo di applicazioni dedicate unicamente allo scopo, alimentate, gestite ed operate anche da altri Soggetti istituzionali.

In considerazione delle suddette peculiarità, è richiesto al Fornitore di garantire un elevato grado di multidisciplinarietà ed integrazione tra i diversi servizi oggetto di una fornitura unitaria - come proposta tecnica e organizzativa in risposta ai requisiti richiesti dal Capitolato – che possa favorire continuità nello scambio informativo tra i gruppi di lavoro e il conseguimento dei livelli di servizio, diversamente non raggiungibili.

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

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

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



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

Definizione	Descrizione
Architettura a MICROSERVIZI	Un'architettura di microservizi è costituita da un insieme di servizi ridotti autonomi. Ogni servizio è indipendente e implementa una singola funzionalità di business.
CED	Centro Elaborazione Dati
CMDB	Configuration Management DataBase: repository del sistema di Asset e Configuration Management
Container	forma di server virtualizzato a livello del sistema operativo
Deliverable	Documento, prodotto o oggetto risultante dalla esecuzione di una o più attività di progetto, da consegnare per soddisfare i requisiti contrattuali
Dipartimento o Amministrazione	Dipartimento della Protezione Civile
Data inizio attività	Data dalla quale inizia l'erogazione dei servizi oggetto di fornitura, a completamento delle attività di Phase-in.
ECaaS	Enterprise Container as a Services
Fornitore	Azienda singola o in forma di Raggruppamento Temporaneo di Imprese (RTI) aggiudicatario della gara e sottoscrittore del contratto con il Dipartimento.
FTE	Full Time Equivalent – ovvero lo sforzo fisicamente erogato o pianificato per svolgere una attività. Un FTE equivale ad una persona che lavora a tempo pieno (8 ore lavorative al giorno) per un anno lavorativo, che è quantificato in 220 giorni di lavoro.
GG/P o gg/p	Giorni Persona (pari a 8 ore lavorative)
GG/P o gg/p di Team ottimale	Giorni Persona di un mix di figure professionali in modo che, rapportandosi ad una singola giornata lavorativa, il mix proposto rappresenti il 100% del gruppo di lavoro (pari a 8 ore lavorative).
IMAC	Install, Move, Add, Change
ITIL	Information Technology Infrastructure Library
ISO	International Organization for Standardization
JSR	Java Service Requests
MAIL	Posta elettronica ordinaria o e-mail
ORE/P o Ore/P	Ore Persona
PC	Personal Computer
PdL	Postazione di Lavoro
PEC	Posta Elettronica Certificata
Piano delle Qualità	Documento di pianificazione della qualità della fornitura
PSN	Polo Strategico Nazionale



PMO	Program Office Management
SAL	Stato Avanzamento Lavori
SPOC	Single Point Of Contact
Richiesta di supporto	Service Request o Ticket

Tabella 1 – Definizioni e abbreviazioni

2. CONTESTO DELLA FORNITURA

Il Dipartimento della Protezione Civile è una struttura della Presidenza del Consiglio dei Ministri. Nasce il 29 aprile 1982 per dotare il Paese di un organismo capace di mobilitare e coordinare tutte le risorse nazionali utili ad assicurare assistenza alla popolazione in caso di grave emergenza.

Il Dipartimento svolge compiti di indirizzo, promozione e coordinamento dell'intero Servizio Nazionale della Protezione Civile.

In stretto raccordo con le Regioni e le Province Autonome, elabora e coordina i Piani nazionali per scenari di rischio e ne testa l'efficacia attraverso esercitazioni, coordina l'intervento del Servizio al verificarsi di emergenze di rilievo nazionale, promuove le attività volte alla previsione e prevenzione dei rischi, definisce i criteri generali per l'individuazione delle zone sismiche ed elabora gli indirizzi generali per le attività di formazione in materia di protezione civile.

Il Dipartimento coordina inoltre la partecipazione del Servizio Nazionale alle politiche di protezione civile dell'Unione Europea e l'intervento in occasione di emergenze all'estero.

L'ultima modifica all'organizzazione interna del Dipartimento della Protezione Civile è in vigore dal 15 giugno 2021 ed è intervenuta con un decreto del Segretario generale firmato il 28 aprile 2021 con cui è stato anche abrogato il precedente decreto.

Il Dipartimento della Protezione Civile ha tre sedi a Roma: una nella zona centrale; due fuori centro con funzioni operative e di deposito mezzi.

Sedi
Via Vitorchiano 2 - Roma (sede operativa)
Via Ulpiano 11 - Roma (sede storica)
Via della Magliana 331 - Roma (sede dei mezzi)

Tabella 2 - Elenco sedi del Dipartimento

Le infrastrutture informatiche che erogano i servizi elaborativi centralizzati del Dipartimento sono allocate prevalentemente nella sede di via Vitorchiano. Nella sede di via Ulpiano è altresì presente un'altra sala CED, che eroga alcuni servizi per il personale del Dipartimento.

Nell'ambito del Piano triennale per l'informatica nella PA 2022-2024 di AgID è previsto, tra gli altri indirizzi strategici, lo sviluppo di un'infrastruttura ad alta affidabilità localizzata sul territorio nazionale, anche detta Polo Strategico Nazionale (PSN), per la razionalizzazione e il consolidamento dei Centri per l'elaborazione delle informazioni (CED) destinata a tutte le pubbliche amministrazioni. Il Dipartimento, in



aderenza a tali linee guida e coerentemente con i tempi di applicazione del Piano, sta avviando la fattibilità di una migrazione verso il PSN, come più in dettaglio indicato nel successivo paragrafo 4.2.

Per una descrizione di estrema sintesi sulle infrastrutture tecnologiche e sulle applicazioni che afferiscono al contesto descritto, si rimanda all'Appendice 1 "contesto tecnologico e applicativo".



3. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

3.1 OGGETTO

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

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

Sono oggetto di fornitura i servizi di seguito elencati:

<i>S1.A Monitoraggio sistemi e applicazioni</i>
<i>S1.B Conduzione operativa sistemi, sicurezza e applicazioni</i>
<i>S1.C Presidio di regia e dei sistemi multimediali</i>
<i>S1.D Presidio rete e telefonia su rete IP</i>
<i>S2.A Assistenza applicativa utenti</i>
<i>S2.B Gestione PdL</i>
<i>S3.A Sviluppo e Manutenzione evolutiva</i>
<i>S3.B Manutenzione adeguativa</i>
<i>S3.C Manutenzione correttiva</i>
<i>S4.A Supporto tecnico-redazionale siti web, social network e piattaforme.</i>
<i>S5.A Supporto specialistico</i>
<i>S5.B Supporto specialistico siti web, social network e piattaforme</i>
<i>S5.C Supporto specialistico PMO</i>
<i>S6. Interventi Fuori Orario</i>

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

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

La fornitura dovrà essere principalmente erogata presso le sedi del Dipartimento in Roma.

Non è oggetto del presente appalto la fornitura di beni.

3.2 DURATA

Il contratto avrà una durata di 60 (sessanta) mesi, di cui:

1. 48 (quarantotto) mesi per la fase di "erogazione dei servizi", di cui gli ultimi 2 mesi per la fase di Phase-out, a decorrere dalla "data di inizio attività" (o "data di inizio fornitura");
2. 12 (dodici) mesi per la "manutenzione in garanzia" sul software rilasciato e/o modificato nel corso dei 12 (dodici) mesi precedenti, a partire dalla fine della fase di "erogazione dei servizi".



A partire dalla data di stipula del contratto, per un periodo massimo di 2 (due) mesi antecedenti la “data di inizio attività”, il Fornitore dovrà garantire, senza oneri aggiuntivi per il Dipartimento, la presa in carico (phase-in), funzionale ad assicurare la massima efficienza ed efficacia delle attività di subentro al Fornitore uscente e di allestimento della fornitura, onde garantire il corretto avvio della esecuzione dei servizi.

La “data di inizio attività” sarà stabilita congiuntamente dal Dipartimento e l’impresa aggiudicatrice, in base allo stato di avanzamento delle attività di allestimento mediante sottoscrizione di apposito verbale.

Per un periodo massimo di 2 (due) mesi dalla fine della fase di “erogazione dei servizi”, il Fornitore dovrà garantire, senza oneri aggiuntivi per il Dipartimento, la fase di “Phase-out” funzionale a supportare la corretta esecuzione in esercizio da parte del Dipartimento o di fornitori terzi dal Dipartimento designati come meglio specificato nel successivo paragrafo 6.5.7.



4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

4.1 PREMESSA

Nel presente paragrafo sono descritte le caratteristiche generali relative ai servizi di cui al paragrafo 3.1 del presente Capitolato tecnico.

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

Per tutti i servizi sotto descritti, data la natura particolare dei compiti affidati al Dipartimento della Protezione Civile, si richiede la più ampia disponibilità ed elasticità del Fornitore nel rispondere alle variazioni estemporanee nella richiesta di effort professionale, nella logistica e nella tempistica di erogazione dei servizi stessi, a fronte di situazioni contingenti e non prevedibili che possono manifestarsi con preavviso prossimo allo zero.

In particolare, sempre per tutti i servizi sotto descritti, si dovrà prevedere la possibilità dell'invio di personale accreditato in una sede diversa da quelle di normale operatività, per l'eventuale messa in esercizio di strutture temporanee dedicate alla gestione delle emergenze.

I servizi dovranno essere erogati per la durata del contratto secondo le modalità già specificate al paragrafo 3.2, operando con le soluzioni messe a disposizione dal Fornitore in adempimento alle obbligazioni contrattuali; l'uso e la configurazione di queste soluzioni non produrrà oneri aggiuntivi per il Dipartimento.

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

Le soluzioni, i processi e le modalità operative verranno condivise e formalizzate dal Fornitore con il Dipartimento durante la fase di presa in carico (Phase-in).

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

Si fa riferimento all'adozione almeno dei seguenti processi:

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

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



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

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

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

4.2 ADESIONE AL CLOUD COMPUTING

La descrizione delle architetture, delle infrastrutture, dei prodotti software e delle applicazioni disponibili sono contenuti nell'Appendice 1 – Contesto tecnologico ed applicativo.

In risposta agli scenari tecnologici evolutivi, il Dipartimento ha intrapreso la scelta di evolvere le proprie architetture verso tecnologie di virtualizzazione basate su risorse di tipo IaaS e PaaS, avviando l'adozione progressiva di tecnologie di tipo "container" per i nuovi servizi applicativi, al fine di perseguire obiettivi quali:

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

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



Come indicato nell'appendice 1 – contesto tecnologico ed applicativo, il portale istituzionale www.protezionecivile.gov.it e alcuni sistemi critici sono stati rilocati su architettura cloud AWS.

Anche in aderenza ai dettami del Piano Triennale per l'informatica della PA 2022-2024 di AgID, il Dipartimento ha adottato una strategia di evoluzione dei servizi infrastrutturali ed applicativi adottando il modello del Cloud Computing, perseguendo i seguenti obiettivi:

- cloud first (cloud come prima opzione): in fase di definizione di un nuovo progetto e di sviluppo di nuovi servizi, adozione primaria del paradigma cloud, tenendo conto della necessità di prevenire il rischio di lock-in;
- servizi inclusivi e accessibili che vengano incontro alle diverse esigenze delle persone e dei singoli territori e siano interoperabili by design in modo da poter funzionare in modalità integrata e senza interruzioni in tutto il mercato unico esponendo le opportune API;
- sicurezza e privacy by design: i servizi digitali devono essere progettati ed erogati in modo sicuro e garantire la protezione dei dati personali;
- user-centric, data driven e agile: sviluppo dei servizi digitali, prevedendo modalità agili di miglioramento continuo, partendo dall'esperienza dell'utente e basandosi sulla continua misurazione di prestazioni e utilizzo e rendono disponibili a livello transfrontaliero i servizi pubblici digitali rilevanti secondo il principio transfrontaliero by design;
- il patrimonio informativo della pubblica amministrazione è un bene fondamentale per lo sviluppo del Paese e deve essere valorizzato e reso disponibile ai cittadini e alle imprese, in forma aperta e interoperabile;
- l'incremento del livello di accessibilità dei servizi erogati tramite siti web e app mobile;
- prediligere l'utilizzo di software con codice aperto.

Il Dipartimento si riserva quindi di aderire ai servizi offerti dal Polo Strategico Nazionale (<https://innovazione.gov.it/dipartimento/focus/polo-strategico-nazionale>); in tal caso per le attività di migrazione dei servizi applicativi verso il PSN, il Dipartimento si riserva di affidarle a soggetti terzi; resta inteso che il fornitore dovrà comunque supportare, mediante i servizi oggetto di fornitura, il Dipartimento nel percorso di accompagnamento al Cloud e comunque garantire la corretta erogazione dei servizi affiancando, al modello di erogazione dei servizi di tipo "on-premise" basato su infrastrutture e servizi applicativi ubicati presso il CED dipartimentale, il modello di gestione di tipo Cloud (con accesso alle risorse elaborative virtuali ed ai servizi applicativi ubicati sul PSN) le cui modalità e caratteristiche saranno definite dal Dipartimento in sede di adesione ai servizi offerti dal PSN. Tale modalità di erogazione dei servizi rientra nella remunerazione della fornitura, senza oneri aggiuntivi per il Dipartimento.

Si chiarisce che la migrazione dei servizi applicativi verso il PSN non rientra nell'ambito della presente fornitura di servizi.

Il Fornitore dovrà garantire la messa a disposizione di risorse professionali aventi il necessario know-how e la competenza sia di tipo tecnico che applicativo in ambito Cloud.



4.3 S1.A – MONITORAGGIO DEI SISTEMI E DELLE APPLICAZIONI

Il servizio prevede il monitoraggio dei sistemi e delle applicazioni per la rilevazione e la risoluzione di malfunzionamenti di tipo hardware e software, nonché il monitoraggio costante dei parametri significativi della qualità e delle prestazioni della rete, oltre che dei parametri di sicurezza rilevabili dai diversi sistemi di sicurezza, allo scopo di assicurare un continuo controllo sullo stato dei sistemi e dei collegamenti, individuare criticità o malfunzionamenti ed intraprendere le azioni necessarie, attraverso un helpdesk di 1° livello sui sistemi server (hardware, sistemi operativi, applicazioni prevalentemente in ambienti Linux e Microsoft), sulle basi di dati e sui sistemi di sicurezza, la gestione delle *escalation* verso il personale specialistico di reperibilità, ove previsto, per i diversi servizi, verso i gestori di connettività o di altri servizi in outsourcing. In particolare dovranno essere richiesti gli interventi da parte dei soggetti titolari dei contratti di manutenzione hardware.

Rientra nell'ambito delle responsabilità del servizio di Monitoraggio:

- attivare il personale in reperibilità per consentire gli interventi per il ripristino dell'operatività dei sistemi e dei servizi ospitati sull'infrastruttura ICT del Dipartimento, al di fuori della normale fascia oraria di lavoro;
- effettuare interventi di III livello a supporto dei Team di presidio, nel ripristino dell'operatività e disponibilità dei servizi, a seguito di escalation per problematiche particolarmente complesse.

La piattaforma di monitoraggio è resa disponibile dal Dipartimento, per le cui caratteristiche occorre fare riferimento a quanto indicato all'Appendice 1.

Monitoraggio tecnico

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

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



Gli eventi generati dalla piattaforma di monitoraggio dovranno essere collezionati in appositi Log e dovranno generare alert ed eventi che permettano l'apertura automatica di ticket da inoltrare ad altri servizi secondo le rispettive competenze.

Il Fornitore dovrà costantemente tenere allineata la configurazione della piattaforma alla evoluzione dei sistemi e dei servizi.

Il Fornitore è responsabile di identificare le componenti dell'infrastruttura da sottoporre a monitoraggio al fine di soddisfare i livelli di servizio contrattuali.

Monitoraggio applicativo

Attraverso la piattaforma di monitoraggio, il Fornitore tenere sotto controllo il monitoraggio end-to-end dei servizi applicativi, in modo da poterne facilmente verificare lo stato operativo e prestazionale.

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

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

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

Le evidenze della piattaforma dovranno essere disponibili per i presidi dei servizi e al Dipartimento. Il Fornitore dovrà comunque tempestivamente dare evidenza, nei tempi e con i canali che saranno concordati, degli eventuali problemi di disponibilità e performance che si dovessero presentare, in modo da concordare le soluzioni da intraprendere e le eventuali comunicazioni verso l'utenza.



4.4 S1.B – CONDUZIONE OPERATIVA SISTEMI, SICUREZZA E APPLICAZIONI

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

4.4.1 Conduzione operativa delle sale CED e delle relative infrastrutture

Il presidio tecnico del Fornitore dovrà assicurare lo svolgimento di tutte le normali attività di sala macchine nonché di tutte le attività di conduzione operativa dei sistemi e delle infrastrutture tecnologiche. A tale scopo, si riporta di seguito un'elencazione esemplificativa delle attività da effettuarsi:

- controllare la messaggistica dei sistemi e dei sottosistemi e garantire un costante monitoraggio dello stato operativo e prestazionale delle componenti hardware e software di base e dei sottosistemi operativi ed applicativi, segnalando tempestivamente al Dipartimento eventuali effetti di degrado o potenziali condizioni di indisponibilità dei servizi applicativi erogati;
- in caso di anomalie, eseguire gli interventi correttivi di prima istanza previsti dalle procedure concordate con il Dipartimento in fase di avviamento del servizio e contenute nel Manuale Operativo predisposto per le attività dei CED. Tale manuale dovrà essere prodotto entro il periodo di allestimento del servizio e aggiornato per tutta la durata della Fornitura;
- collaborare alle operazioni di installazione, collaudo e messa in esercizio di nuovi sistemi e/o di nuove piattaforme operative;
- garantire i normali servizi di sala macchine (backup/restore, continuità operativa, ecc.);
- monitorare gli impianti elettrici, di condizionamento termico ed, in generale, tutti i sistemi che garantiscono il controllo delle condizioni operative d'ambiente dei CED;
- avviare ogni azione volta a prevenire problemi legati al funzionamento degli impianti di cui al punto precedente, per quanto di propria competenza.

Il Fornitore sarà chiamato a promuovere, concordare con il Dipartimento, disegnare e sviluppare tutte le procedure di automazione atte a garantire una maggiore efficienza dell'attività operativa. A questo proposito, si precisa che il Fornitore dovrà predisporre soluzioni automatizzate per la schedulazione ed il controllo dei processi elaborativi, che consentano di gestire in modo integrato tutte le piattaforme operative oggetto della fornitura e rispondano dinamicamente ai possibili eventi.

Il Fornitore dovrà inoltre fornire supporto alla pianificazione delle risorse informatiche, adottando opportune metodologie, procedure e strumenti. In considerazione delle strategie, dei piani di crescita, dei livelli di servizio richiesti dal Dipartimento nell'erogazione dei servizi, dovrà quindi essere in grado di fornire gli elementi dimensionali necessari per la definizione dei piani di adeguamento delle risorse operative e di sistema (capacity planning).

Il Fornitore dovrà assicurare la presenza del personale tecnico, garantendo in ogni fascia oraria un livello di operatività adeguato per l'erogazione dei servizi applicativi e gestionali previsti dal Manuale Operativo. Tale copertura dovrà essere assicurata anche al di fuori del normale orario di lavoro, a fronte di particolari eventi che possono caratterizzare l'operato del Dipartimento.



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

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

4.4.2 Conduzione operativa dei sistemi

L'elenco dei sistemi da gestire, comprensivo delle apparecchiature di storage, è riportato in Appendice 1. Si fa presente che le tipologie ed i quantitativi di cui sopra potranno essere oggetto di variazioni nel tempo, in aumento ed in diminuzione, prima e dopo la stipula del contratto. Si precisa che tali variazioni non avranno alcun effetto sul canone del servizio, che rimarrà costante e pari a quello offerto in gara per tutta la durata della fornitura.

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

A titolo esemplificativo ma non esaustivo, le attività da svolgere riguardano:

- **gestione dei sistemi:**
 - produrre ed aggiornare la mappa dei sistemi, contenente indicazioni sull'ubicazione nell'ambito del CED e sulle funzioni svolte nell'ambito del sistema informativo;
 - aggiornare e mantenere il software di base dei sistemi;
 - gestire i file di configurazione dei sistemi e dei sottosistemi;
 - controllare, misurare ed analizzare le prestazioni e l'utilizzo dei sistemi, ottenendo indicazioni per eventuali interventi di ottimizzazione, potenziamento e bilanciamento dei carichi.
- **gestione delle basi dati:**
 - attivare e verificare la corretta esecuzione delle procedure di backup dei dati;
 - attivare eventuali procedure di restore, per garantire la continuità del servizio agli utenti;
 - gestire la corretta allocazione degli spazi disco;
 - gestire il recupero dello spazio non contiguo sui dischi (deframmentazione);
 - definire e preparare procedure e standard di allocazione degli archivi;
 - configurare e amministrare i DBMS;
 - creazione tabelle, caricamento dati, ripristino degli indici, ottimizzazione del DBMS, ecc.;
 - risoluzione delle anomalie ed installazione delle fix correttive e di sicurezza;
 - monitoraggio ed analisi dei DBMS utilizzando appositi strumenti proprietari;
 - configurazione dei DB per effettuazione del backup online e predisposizione di script gestionali;



- installazione dei client di connessione;
 - gestione e manutenzione dei dati storici.
- **assistenza sistemistica ai servizi applicativi:**
 - fornire l'affiancamento necessario ai servizi:
 - S2.A - Assistenza applicativa utenti;
 - S3.A - Sviluppo e Manutenzione evolutiva;
 - S3.B - Manutenzione adeguativa;
 - S3.C - Manutenzione correttiva;
 - S4.A - Supporto tecnico-redazionale siti web, social network e piattaforme.

Per tutti i sistemi per i quali sia stato configurato un meccanismo di alta affidabilità (cluster, blade spare, cloni di componenti software quali ad esempio application server, ridondanza di connessioni fisiche, bilanciatori di carico, ecc.), il Fornitore dovrà produrre un piano di test che descriva le modalità di verifica dei suddetti meccanismi, la tempistica più opportuna ed i risultati attesi, nonché le modalità di documentazione. L'esecuzione del piano di test, una volta approvato dal Dipartimento, sarà in carico al Fornitore. L'attività di verifica dovrà essere svolta in orari e con modalità tali da minimizzare l'impatto sull'utenza e dovrà essere certificata con la produzione di tutta la documentazione prevista nel piano.

4.4.3 Conduzione operativa delle unità di storage e delle procedure di archiviazione

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

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

- garantire la gestione amministrativa ed operativa delle unità di storage;
- effettuare il monitoraggio delle unità di storage, tenendone sotto controllo le prestazioni e rilevando eventuali anomalie;
- gestire la disponibilità degli spazi di immagazzinamento dei dati, sulla base delle necessità previste per le diverse applicazioni;
- effettuare analisi sui trend di utilizzo delle unità di storage, fornendo supporto al Dipartimento nell'analisi previsionale delle necessità;
- individuare e proporre soluzioni di ottimizzazione delle prestazioni delle singole unità e di bilanciamento del carico di lavoro tra le diverse unità;
- mantenere ed ottimizzare le procedure di archiviazione delle basi dati, finalizzate alla gestione delle situazioni di emergenza (procedure di salvataggio e ripristino dei dati e di ripartenza dei servizi applicativi impattati);



- promuovere iniziative di evoluzione delle architetture adottate dal Dipartimento per la gestione e la salvaguardia dei dati applicativi.

Il Fornitore, come previsto dal contratto, è tenuto al rispetto della massima riservatezza in merito ai contenuti informativi di cui venisse in possesso nella gestione delle unità storage e dei dati del Dipartimento anche con riferimento alle norme sulla privacy ed alle indicazioni del Garante.

4.4.4 Manutenzione dei sistemi

La manutenzione dei sistemi comprende le attività necessarie per mantenere continuamente allineati i sistemi alle più recenti innovazioni tecnologiche rilasciate dai fornitori e necessarie per la corretta erogazione del servizio, nonché tutte le attività necessarie per ripristinare il funzionamento dei sistemi a fronte di errori.

Per le componenti hardware, il servizio è limitato all'attività di interfaccia con i soggetti, responsabili dei contratti di manutenzione, che provvedono alla manutenzione stessa.

Per la manutenzione del SW di sistema, invece, l'attività include l'esecuzione delle operazioni di modifica e upgrade sui sistemi, a seguito del rilascio, da parte del produttore, di nuove versioni, di aggiornamenti e/o correzioni SW.

4.4.5 Conduzione servizi infrastrutturali

Il Fornitore dovrà garantire, di concerto con l'Amministrazione, la gestione operativa e l'evoluzione dei domini Microsoft Active Directory, del sistema Security Token Service (Microsoft Sharepoint) e dei sistemi di access management.

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

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

Il Fornitore dovrà inoltre garantire l'evoluzione dei domini e dei sistemi di access management, tramite l'installazione di nuove versioni/release/patch di software ed il rilascio di nuovi domain controller o server di gestione.



4.4.6 Conduzione dei servizi di sicurezza

Il Fornitore dovrà gestire gli apparati ed i sistemi di sicurezza in esercizio. A titolo esemplificativo ma non esaustivo, il Fornitore avrà la responsabilità delle seguenti attività:

- Sistema Antimalware centralizzato. Dovrà essere garantita la costante verifica, attraverso la console amministrativa, dello stato di protezione dei dispositivi sulla rete e dovrà essere gestito l'aggiornamento dell'antimalware sui client. A tale proposito, è richiesta la produzione periodica di report contenenti i client eventualmente infetti e la loro tempestiva bonifica a carico del Servizio di gestione delle postazioni di lavoro;
- Sistema di Host Intrusion Prevention for Desktops (verifica costante delle intrusioni e blocco dei traffici anomali);
- Sistema di Web filtering (amministrazione del traffico internet, implementando le politiche dell'Amministrazione in merito al blocco dei siti non istituzionali);
- Sistema di gestione delle policy di sicurezza internet, realizzato mediante un firewall di "Backend" (gestione degli instradamenti Vlan e del traffico prioritario).

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

Il Dipartimento, anche attraverso il ricorso a fornitori terzi, esercita il governo della sicurezza ICT, specificatamente per le fasi di predisposizione ed emanazione di policy, previsione del rischio rilevazione e analisi di comportamenti, grandezze ed eventi potenzialmente dannosi; il Dipartimento potrà inoltre condurre, anche tramite supporto di fornitori terzi, sessioni di "vulnerability assessment" e "penetration test", definendo sulla base dei relativi esiti i "remediation plan" (la cui attuazione resterà in carico al Fornitore nel rispetto della pianificazione e delle priorità definita dal Dipartimento). Il Fornitore, in sede di esecuzione dei servizi oggetto della fornitura dovrà garantire sia per le attività progettuali che quelle continuative, la piena conformità alle politiche di sicurezza adottate dal Dipartimento, oltre a quanto già previsto dalla normativa di riferimento attuale e futura.

4.4.7 Conduzione degli ambienti applicativi

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

Il Fornitore dovrà effettuare la gestione dell'ambiente applicativo, garantendo la disponibilità di tutte le funzionalità attualmente in uso e predisponendo gli ambienti di collaudo e di produzione per il rilascio di nuove funzionalità richieste dal Dipartimento e realizzate nell'ambito dei servizi S3.A - Sviluppo e manutenzione evolutiva, S3.B - Manutenzione adeguativa e S3.C – Manutenzione correttiva.

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



I requisiti di esercibilità tecnica andranno descritti e documentati con i relativi aggiornamenti nel manuale di gestione esercizio.

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

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

4.5 S1.C – PRESIDIO DI REGIA E DEI SISTEMI MULTIMEDIALI

Il Dipartimento utilizza un'architettura audio/video interna dislocata nelle principali sedi. Le funzioni di tale architettura possono essere così sintetizzati: distribuzione dei segnali audio/video, videoconferenza e registrazione degli eventi.

La distribuzione dei segnali video avviene tramite matrici di commutazione che l'operatore gestisce in base alle richieste. L'impianto audio consiste in matrici e mixer digitali che permettono la diffusione dei segnali audio nelle varie sale riunioni.

Attualmente il servizio di videoconferenza viene erogato mediante sale attrezzate presenti nella sede di via Vitorchiano ed in quella di via Ulpiano; la sede di via Vitorchiano ha funzioni di centro stella.

Il sistema di videoconferenza Cisco Telepresence, installato presso la sede di Vitorchiano, si compone di una unità centrale (MCU), di diversi endpoint distribuiti nelle sale riunioni e di un software per le chiamate da PC. Il Dipartimento si è inoltre dotato anche di un sistema di videoconferenza di backup basato su piattaforma cloud.

Il servizio viene richiesto dalle varie Direzioni, che per usufruirne indicano la data della videoconferenza, il referente tecnico dell'operatore con il quale deve essere effettuato il collegamento ed il materiale che



deve essere predisposto nella sala. Il personale di presidio del Fornitore provvede a verificare la disponibilità ed il funzionamento degli apparati ed a tutti gli altri adempimenti del caso.

E' richiesto che il Fornitore si adoperi per organizzare il corretto funzionamento dei sistemi audio/video e predisponga sia il calendario delle videoconferenze che i relativi resoconti tecnici.

Le attività di massima incluse nel servizio sopra descritto possono riassumersi a titolo esemplificativo in:

- ricezione delle richieste;
- verifica della disponibilità e del funzionamento degli apparati;
- predisposizione della sala ed effettuazione dei test necessari;
- verifica e predisposizione dei collegamenti tra le sedi interessate;
- attivazione della struttura competente per la risoluzione di eventuali malfunzionamenti;
- comunicazione esito test;
- assistenza nel corso della videoconferenza;
- risoluzione eventuali problemi;
- presentazione periodica di un rapporto tecnico sulle videoconferenze effettuate.

Il servizio di assistenza avrà come oggetto i diversi sistemi audio/video installati presso le sedi di via Ulpiano e di via Vitorchiano. Il sistema di visualizzazione in uso presso il Dipartimento della Protezione Civile ha attualmente come oggetto hardware "Barco".

4.6 S1.D – PRESIDIO RETE E TELEFONIA SU RETE IP

Il Fornitore dovrà garantire la gestione ed il monitoraggio degli apparati di rete locale del Dipartimento, comprendente anche il monitoraggio e la gestione remota della configurazione degli apparati LAN dei Centri Funzionali Regionali, contribuendo inoltre alla gestione delle reti della Rete Accelerometrica Nazionale (RAN) e dell'Osservatorio Sismico delle Strutture (OSS). In particolare, sarà chiamato ad una verifica costante del corretto funzionamento degli apparati di rete ed alla gestione delle relative configurazioni.

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

Il Fornitore sarà chiamato a svolgere una funzione di interfaccia anche con i Provider dei servizi di connettività, per tutte le problematiche relative all'infrastruttura di rete geografica. A tale proposito, dovrà produrre e mantenere aggiornata una mappa di tale infrastruttura e dei collegamenti.

Il Fornitore dovrà eseguire la gestione, la manutenzione ed il monitoraggio della rete del sistema di fonia IP del Dipartimento e fornire assistenza al personale del Dipartimento inclusa l'attività di installazione, configurazione, ritiro e sostituzione dei telefoni VoIP, con l'obiettivo di rilevare malfunzionamenti e problemi di accessibilità. Il servizio sarà erogato tramite gli stessi strumenti e modalità operative adottati per il servizio S1.A - Monitoraggio dei sistemi e delle applicazioni.



4.7 S2.A – ASSISTENZA APPLICATIVA AGLI UTENTI

Il Fornitore dovrà predisporre l'attività di assistenza applicativa all'utenza mediante un presidio con competenze specializzate che riceverà le richieste di assistenza inoltrate dall'Help Desk, previsto nel servizio S2.B – Gestione PdL, che rappresenta il primo livello di contatto verso gli utenti del Dipartimento.

Il personale del Fornitore rappresenta quindi un supporto di secondo livello per tutte le problematiche applicative segnalate dagli utenti che non venissero risolte dal Servizio di Help Desk, nonché al corretto utilizzo delle applicazioni, verificando il completo ripristino del servizio all'utente. Qualora a fronte dell'analisi svolta emergesse un malfunzionamento del software applicativo, sarà compito di tale presidio richiedere l'intervento del servizio di S3.C - Manutenzione correttiva.

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

- presa in carico e aggiornamento del portafoglio applicativo del Dipartimento, dei rilasci derivanti dalla manutenzione evolutiva, adeguativa e correttiva e dei rilasci (sia a corpo che a consumo) di nuovi obiettivi/progetti/sistemi effettuati dal Dipartimento anche in collaborazione con il servizio S3.A - Sviluppo e manutenzione evolutiva o effettuati da quest'ultimo;
- gestione degli applicativi in ambiente di esercizio: verifica del loro funzionamento, della correttezza delle loro operazioni, del completamento dell'intero processo applicativo sia per flussi informativi interni che per flussi informativi provenienti o destinati ad organismi esterni;
- supporto alla progettazione e documentazione dei requisiti di esercibilità tecnica che successivamente andranno recepiti nei rispettivi manuali di gestione esercizio;
- gestione (presa in carico, analisi e, se di competenza, risoluzione) delle richieste di supporto utente ricevute (telefoniche, via mail) e operare in modalità self-ticketing per la fase di registrazione;
- assistenza agli utenti durante il periodo di esercizio delle applicazioni;
- assistenza operativa agli utenti, per l'uso appropriato delle funzioni secondo le modalità previste nei manuali d'uso;
- configurazione eventuale delle utenze e dei privilegi su prodotti software di tipo applicativo;
- aggiornamento del CMDB, in relazione ai "configuration item" di tipo applicativo;
- validazione tecnica e il controllo che l'intero ciclo applicativo termini correttamente anche per i flussi informativi provenienti o destinati ad organismi esterni;
- assistenza agli utenti su tematiche funzionali/amministrative per la risoluzione di problemi d'interpretazione dell'uso delle funzioni, attivando se necessario le figure professionali specialistiche previste nella fornitura (rendendosi anche disponibili ad eventuali interventi in loco);
- partecipazione e supporto alle attività in ambito di collaudo, al fine di acquisire il know-how necessario alla corretta gestione in esercizio dell'obiettivo/progetto e allo svolgimento del proprio servizio;
- effettuazione di test applicativi e di sistema;



- realizzazione di piccoli SW, report, script entro la dimensione di effort massima di 5 giorni/persona;
- validazione sintattica e semantica volta ad assicurare l'integrità e la correttezza dei dati presenti sui Database del Dipartimento;
- intercettazione e registrazione dei problemi, classificazione, eventuale riproduzione dell'errore e, se necessario, conseguente escalation per l'attivazione del servizio di manutenzione correttiva ed eventualmente suo successivo governo;
- realizzazione di prodotti applicativi o svolgimento di servizi "ad hoc", per soddisfare particolari e puntuali esigenze dell'utente, non risolvibili con le funzionalità disponibili nel sistema informativo, e che di norma non entrano a far parte stabile del parco applicativo. Tipico esempio può essere un intervento puntuale di correzione di una banca dati, o la realizzazione di un report informativo ad hoc;
- gestione e tracciatura completa delle Service Request (SR), comprensivi della chiusura tecnica, verificando l'effettiva risoluzione della segnalazione con l'utente finale, ove disponibile;
- alimentazione del sistema di gestione della conoscenza (knowledge base) tramite la produzione di FAQ sulle problematiche maggiormente ricorrenti per ambito applicativo, a beneficio di tutti i servizi dell'appalto.

Gli interventi dovranno essere realizzati assicurando la conformità alle policy e agli standard di sicurezza emanati dal Dipartimento e, qualora si applichino, agli standard di progettazione e sviluppo software adottati dal Dipartimento.

Le risorse del Fornitore preposte al servizio dovranno avere competenze funzionali e tecniche per mantenere un'ottima preparazione sulle applicazioni e operare in sinergia con i presidi degli altri servizi al fine di rispondere in maniera efficace e tempestiva alle diverse attività contenute nel servizio stesso e nel rispetto dei processi condivisi e approvati dal Dipartimento, ed in modo particolare al verificarsi delle condizioni emergenziali.



4.8 S2.B – GESTIONE PdL

Il servizio si suddivide nelle due seguenti componenti:

- Help Desk;
- Gestione delle postazioni di lavoro.

La componente di servizio di Help Desk si configura come punto unico di contatto per le richieste degli utenti ed è chiamato a svolgere funzioni di assistenza di primo livello per tutte le componenti tecnologiche del sistema informativo.

Le funzioni di assistenza di secondo livello operano, infatti, nell'ambito degli altri servizi descritti nel presente documento (S1.B - Conduzione operativa sistemi, sicurezza e applicazioni, S1.D - Presidio rete e telefonia su rete IP, S2.A – Assistenza applicativa agli utenti, S3.C – Manutenzione correttiva, S4.A - Supporto tecnico-redazionale siti web, social network e piattaforme) o, limitatamente ai servizi erogati nell'ambito di altri contratti, di fornitori esterni.

Fanno eccezione a questo principio di carattere generale le funzioni di assistenza di secondo livello sulle postazioni di lavoro, che per ragioni di efficienza verranno erogate direttamente nell'ambito di questo servizio, ed in particolare del servizio di gestione delle postazioni di lavoro.

Per l'erogazione del servizio il Fornitore dovrà attivare e garantire un presidio tecnico permanente presso le sedi di via Vitorchiano e di via Ulpiano, salvo diversa indicazione da parte del Dipartimento. Si dovrà comunque prevedere l'invio del personale accreditato in una sede diversa da quelle di normale operatività, anche per l'eventuale messa in esercizio di strutture temporanee dedicate alla gestione delle emergenze.

Per l'erogazione del servizio il Fornitore dovrà utilizzare la piattaforma tecnologica di Service Desk attualmente in uso e di proprietà del Dipartimento (si veda paragrafo 4.8.1).

4.8.1 Help-Desk

L'Help-Desk consiste nel fornire un punto unico di contatto a cui gli utenti del sistema informativo potranno rivolgersi per qualunque richiesta di supporto relativa all'operatività degli strumenti e delle procedure informatiche a loro disposizione.

In particolare, l'Help-Desk sarà accessibile nelle seguenti modalità, attraverso strumenti messi a disposizione dal Dipartimento:

- richiesta effettuata direttamente dall'utente su un apposito Portale (piattaforma di service desk).
- richiesta via e-mail ad uno o più indirizzi di posta istituzionali;
- chiamata telefonica, sia da fisso che da cellulare, a due numeri istituzionali, uno presso la sede di via Vitorchiano e uno in quella di via Ulpiano; tutte le risorse del fornitore devono avere anche connettività mobile a spese del Fornitore per accesso web al portale e ricezione di chiamate telefoniche;

La modalità di richiesta di supporto da parte degli utenti finali sarà effettuata attraverso l'interfaccia web appositamente presente sul Portale. I canali di comunicazione telefonico ed e-mail saranno invece utilizzati dai referenti del Dipartimento per richieste di particolare rilevanza.



Le richieste inoltrate dagli utenti attraverso il Portale dovranno essere tracciate mediante integrazione con la piattaforma di Service management al fine di ottimizzare le attività di supporto e consentire la rendicontazione dei livelli di servizio.

Obiettivi della componente di servizio dell'Help-Desk sono:

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

A titolo esemplificativo ma non esaustivo, il servizio di Help Desk è tenuto a fornire agli utenti del Dipartimento il supporto necessario per la gestione delle seguenti tipologie di richieste:

- informazioni sui prodotti hardware e software e sugli applicativi custom in esercizio;
- malfunzionamenti di tipo hardware sulle apparecchiature oggetto del servizio;
- malfunzionamenti riscontrati nel software in esercizio;
- malfunzionamenti riscontrati nella connettività;
- richieste di tipo IMAC.

Il Fornitore è tenuto a garantire supporto per l'analisi e la risoluzione di tutte le problematiche che incidono sulla disponibilità e sulle prestazioni dei servizi applicativi, interni ed esterni, erogati attraverso l'infrastruttura tecnologica oggetto del presente appalto.

Tutte le richieste pervenute dagli utenti dovranno essere registrate e catalogate in funzione della tipologia nel database a cui ha accesso anche il Dipartimento e dovranno essere aggiornate fino alla chiusura definitiva della richiesta. In linea di principio, l'operatore che prende in carico una richiesta deve anche tracciarne il percorso, aggiornarne lo stato e comunicarne l'esito all'utente che ha effettuato la richiesta. In assenza di tale operatore, tali attività saranno svolte dagli altri operatori.

E' consentito agli utenti di accedere al servizio anche attraverso il Portale dedicato effettuando l'apertura on-line della richiesta di intervento di cui dovrà essere mantenuto il tracciamento da parte del Fornitore, aggiornando lo stato. Dovrà inoltre essere consentito ai referenti del Dipartimento di verificare attraverso strumenti di accesso on-line (p.e. interfaccia Web) la base informativa contenente lo stato delle richieste.

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

- esecuzione diretta e chiusura delle richieste di I Livello;



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

Sarà cura dell'Help-Desk veicolare le istanze/segnalazioni verso le strutture di II° Livello, interne o esterne, e seguire fino alla risoluzione le problematiche che non è in grado di risolvere direttamente, nonché gestire i rapporti con i centri di assistenza dei fornitori delle componenti hardware o software con cui sia in vigore una garanzia o un contratto di assistenza/manutenzione.

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



4.8.2 Gestione delle postazioni di lavoro

La gestione delle postazioni di lavoro si configura come una struttura di Secondo Livello, cui compete la gestione delle richieste e degli incidenti di maggiore complessità.

Oltre a tale funzione, il servizio avrà in carico la gestione operativa delle postazioni di lavoro del Dipartimento, dalla ricezione alla dismissione, compresa l'esecuzione delle richieste IMAC. Per la manutenzione hardware delle postazioni di lavoro in garanzia dovrà essere coinvolto il Fornitore che eroga tale servizio, senza costi aggiuntivi per il Dipartimento.

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

Il Fornitore dovrà avere cura di documentare tutti gli interventi realizzati sulle postazioni di lavoro, registrando il giorno, l'orario, il nominativo dell'operatore, i dati logistici della sede in cui si interviene, nonché una descrizione della richiesta (con riferimento alla segnalazione) e delle attività eseguite.

Nel seguito del paragrafo vengono dapprima descritte le attività di supporto di II° Livello e successivamente quelle relative alla gestione operativa delle postazioni di lavoro dell'utenza.

4.8.2.1 SUPPORTO DI SECONDO LIVELLO SULLE POSTAZIONI DI LAVORO

Il Fornitore dovrà garantire il supporto di II° Livello sulle postazioni di lavoro, gestendo le richieste e gli incidenti di maggiore complessità relativi alle seguenti aree:

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

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

- analisi della problematica utente;
- diagnosi e risoluzione dell'incidente o della richiesta di supporto;
- assistenza avanzata sull'utilizzo dei prodotti;
- configurazione del sistema;
- garanzia della funzionalità del posto di lavoro, eventualmente attraverso la reinstallazione dei prodotti e delle applicazioni nel caso di perdita della configurazione o di danneggiamento del disco fisso;
- eventuale sostituzione temporanea delle postazioni con apparati preventivamente configurati e tenuti in scorta, qualora disponibili presso le sedi del Dipartimento, in modo da garantire all'utente finale la massima produttività ed efficienza;
- aggiornamento antimalware ed eliminazione di eventuali malware;



- assistenza al Dipartimento in caso di errori di particolare entità imputabili alla ditta produttrice del software. In questo caso il Fornitore si farà carico di contattare direttamente il produttore al fine di risolvere il problema.

4.8.2.2 GESTIONE OPERATIVA DELLE POSTAZIONI DI LAVORO

Il Fornitore dovrà svolgere tutte le attività necessarie alla gestione delle postazioni di lavoro utente, intese come l'insieme del PC (fisso o portatile) e di tutte le apparecchiature ad esso connesse.

L'elenco delle postazioni di lavoro da gestire, comprensivo delle apparecchiature di stampa/scansione/copia è riportato in Appendice 1.

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

Entro tre mesi dalla data di inizio attività, il Fornitore è tenuto ad effettuare un inventario completo delle apparecchiature, comprensivo dei dati logistici. Le informazioni acquisite dovranno essere inserite nel Sistema di asset e configuration management della piattaforma di Help Desk, mantenute sempre aggiornate e rese disponibili al Dipartimento a supporto dei processi di approvvigionamento e gestione dei sistemi informatici di responsabilità dell'Ufficio Sistemi e Processi. Tale patrimonio informativo è di proprietà del Dipartimento.

Staging, allestimento e certificazione degli asset

Il Fornitore dovrà gestire:

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

Presso i locali resi disponibili dal Dipartimento, dovranno essere previste le attività di ricezione, assemblaggio, precaricamento del software e certificazione delle apparecchiature, che dovranno essere completate prima della spedizione presso gli Uffici destinatari. Il Fornitore dovrà quindi predisporre e documentare, di concerto con il Dipartimento, le procedure di allestimento di nuove apparecchiature, che a titolo esemplificativo ma non esaustivo comprendono:

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



4.8.2.3 ATTIVITÀ IMAC

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

Si fa presente che all'occorrenza il Dipartimento potrà richiedere al Fornitore l'installazione e/o la movimentazione di apparecchiature informatiche non citate nel presente capitolato quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, apparati di identificazione, di sicurezza e/o di protezione, lettori di smart card.

Tali attività vanno considerate comprese nel canone del servizio.

Si precisa che saranno a carico del Fornitore tutti i rischi derivanti da errata installazione e/o da problemi dovuti a perdita e danni alle apparecchiature causati dal trasporto o dalla sosta nei locali del Dipartimento prima della messa in esercizio.

Installazioni

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

Il Fornitore dovrà gestire le giacenze minime di magazzino, costituite da apparecchiature preinstallate e validate, sufficienti a coprire le necessità dettate dalla manutenzione ordinaria e dai suddetti piani di consegna/migrazione.

Tali apparecchiature saranno acquistate dal Dipartimento. Il Fornitore sarà responsabile di monitorare le giacenze minime ed avvisare tempestivamente il Dipartimento in merito ad eventuali necessità di ripristino delle stesse.

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

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



- ritiro contestuale delle apparecchiature preesistenti.

Movimentazioni

Il Fornitore dovrà farsi carico di tutte le attività connesse alla movimentazione delle postazioni di lavoro, comprensive dei dispositivi accessori avvalendosi della collaborazione del personale esterno addetto al servizio di facchinaggio, in essere presso il Dipartimento.

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

- disinstallazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi;
- imballaggio dei diversi componenti;
- trasporto verso la nuova sede, ufficio, stanza;
- installazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi secondo le modalità definite per le nuove installazioni, con le modifiche dei parametri di configurazione pertinenti alla nuova locazione ed all'utente assegnatario.

Aggiornamenti

L'aggiornamento delle postazioni di lavoro include, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le seguenti attività:

- installazione ed aggiornamento del software: nuovi pacchetti, versioni aggiornate, patch;
- installazione e configurazione di dispositivi aggiuntivi e del relativo software;
- verifiche su richiesta.

Nel caso di modifiche di tipo "massivo" sarà sviluppato un piano specifico, concordato con il Dipartimento.

Dismissioni

Il Fornitore dovrà disinstallare le apparecchiature, disconnetterle dalla rete, imballarle e consegnarle al Dipartimento secondo le modalità concordate. A titolo esemplificativo ma non esaustivo, le attività di dismissione dovranno inoltre prevedere:

- salvataggio della base dati e/o delle informazioni di configurazione del software, secondo le procedure concordate con il Dipartimento, allo scopo di consentirne un eventuale ripristino su una nuova apparecchiatura;
- rimozione dei dati applicativi e dei dati utente dalle unità di memoria;
- comunicazione dell'avvenuto intervento al Help Desk, allo scopo di garantire il corretto aggiornamento del sistema di Asset e Configuration Management.



4.9 S3.A – SVILUPPO E MANUTENZIONE EVOLUTIVA

Il servizio di sviluppo comprende tutti gli interventi pianificabili e finalizzati a realizzare nuove applicazioni non presenti nell'attuale sistema.

Il servizio di manutenzione evolutiva comprende tutti gli interventi pianificabili e finalizzati a migliorare le applicazioni attraverso evoluzioni architetture, lo sviluppo di nuove funzionalità, la modifica di funzionalità esistenti, l'integrazione con altre funzionalità/servizi.

Gli interventi che rientrano nei servizi suddetti sono pianificabili e stimabili in GG/PP di team ottimale (per la modalità di rendicontazione progettuale a corpo) o GG/PP (per la modalità di rendicontazione progettuale a consumo).

Per la realizzazione degli obiettivi, il Dipartimento prevede prevalentemente la costituzione di gruppi di progetto composti da proprio personale e da personale del Fornitore; la conduzione del progetto sarà affidata al personale del Dipartimento (modalità a "consumo"). Per i progetti affidati al Fornitore (modalità a "corpo") il Dipartimento si riserva di indicare il ciclo di sviluppo tra quelli di tipo sequenziale (Waterfall) o di tipo iterativo (Agile) previsti al successivo paragrafo 4.9.2.

Nel momento in cui nasce l'esigenza di un obiettivo di sviluppo, il Referente del Dipartimento ne deve essere a conoscenza e deve effettuare una richiesta esplicita di "Avvio dell'obiettivo".

Con questo step si avvia la fase di "Definizione dei Requisiti" con cui il Fornitore è autorizzato a:

- raccogliere elementi per la definizione dei requisiti utente e dei requisiti non funzionali;
- definire il piano di obiettivo per l'esecuzione delle attività progettuali, considerando eventuali vincoli temporali espressi dal Dipartimento;
- predisporre una stima nella metrica indicata dal Dipartimento (progetto a corpo o a consumo) che evidenzia l'effort delle attività.

Al termine della fase di "Definizione dei requisiti", generalmente 15 giorni lavorativi (o diverso periodo concordato) dalla richiesta di avvio dell'obiettivo, vengono consegnati il piano di obiettivo e la stima dell'effort nella metrica prescelta dal Dipartimento. Entro i successivi 15 giorni lavorativi il Dipartimento valuterà la proposta, eventualmente richiedendo al Fornitore chiarimenti ed integrazioni alla documentazione presentata, prima di procedere all'approvazione formale e dare seguito alle successive fasi di analisi e progettazione.

Al termine della successiva fase di "Analisi dei requisiti utente", è prevista la consegna del conteggio dell'effort nella metrica identificata. Per tale conteggio non sarà ammesso uno scostamento superiore al 5% in aumento stimati al termine della precedente fase di "Definizione dei requisiti", salvo che, in corso d'opera, mentre il Fornitore procede con l'analisi dei requisiti, non intervengano situazioni tali o nuovi requisiti sulle quali il Dipartimento sia tempestivamente informato e dia il suo consenso alla modifica dell'effort stimato.

Il Dipartimento si riserva la facoltà di interpellare uno o più consulenti per la verifica della stima dell'effort stimato dal Fornitore, eventualmente procedendo ad una loro rivalutazione e ricalcolo.

La proposta del Fornitore si intende accettata qualora:



- il Dipartimento l'accetti espressamente attraverso una comunicazione formale;
- a seguito dell'eventuale richiesta di chiarimenti, modifiche o integrazioni ovvero a seguito della formulazione di rilievi e modifiche al contenuto tecnico ed al calcolo della stima dell'effort operato dal Fornitore da parte del Dipartimento, il Fornitore vi provveda entro il termine ivi indicato e il Dipartimento li ritenga coerenti e completi, accettandoli espressamente attraverso una comunicazione formale;
- a seguito della richiesta di chiarimenti, modifiche o integrazioni ovvero a seguito della formulazione di rilievi e modifiche al contenuto tecnico ed al calcolo dei punti funzione operato dal Fornitore da parte del Dipartimento, il Fornitore non vi abbia provveduto entro il termine assegnato, ovvero abbia insistito nella propria proposta: in tal caso il Fornitore è tenuto comunque a provvedere alle richieste del Dipartimento e ad effettuare le attività di servizio previste, purché il Dipartimento, eventualmente d'intesa con il Fornitore, abbia interpellato un monitore terzo ed abbia da questa ottenuto un parere sulla congruità e fattibilità della proposta. Qualora il Dipartimento intenda avvalersi, nel corso del contratto, di un monitore qualificato ai sensi del d.lgs. 39/1993 e ss.mm.ii., il parere sulla congruità e fattibilità tecnica della proposta sarà da questi rilasciato, ed il Fornitore sarà comunque tenuto ad adeguarvisi.

Al termine della fase di "Collaudo" il Fornitore procederà alla misura dell'effort: in ogni caso non sarà ammesso uno scostamento superiore al 10% in aumento dell'effort stimato in fase di "Analisi dei requisiti utente", salvo che siano intervenuti, in corso d'opera, specifici accordi tra le parti.

Il servizio di sviluppo e manutenzione evolutiva ha la responsabilità di assicurare il buon esito del rilascio del software realizzato, prima in ambiente di collaudo e poi in ambiente di esercizio. Deve quindi garantire il necessario supporto alle strutture di gestione per effettuare il trasferimento del software in collaudo e il successivo passaggio in esercizio. A titolo esemplificativo ma non esaustivo, nell'ambito del servizio il Fornitore dovrà assicurare le seguenti attività:

- supporto alle attività di collaudo e test ad esempio:
 - passaggio di conoscenza sulle funzionalità realizzate agli altri team impiegati sulla fornitura;
 - assistenza al Dipartimento o a persone da essa designate nell'esecuzione del collaudo al fine di rimuovere qualunque ostacolo all'esecuzione del collaudo stesso;
 - analisi, diagnosi delle problematiche emerse durante il collaudo ed immediata rimozione delle anomalie del software, delle basi dati, delle interfacce utenti e della documentazione sia funzionale sia tecnica, senza alcun onere aggiuntivo per il Dipartimento; in nessun caso l'onerosità della risoluzione delle anomalie/malfunzionamenti potrà essere addotta dal Fornitore al Dipartimento per aumentare l'effort dell'obiettivo;
- supporto alle attività di passaggio del software in esercizio:
 - ausilio alle strutture in gestione nella predisposizione dell'ambiente di esercizio;
 - analisi e diagnosi delle problematiche emerse durante l'avvio in esercizio ed immediata rimozione delle anomalie;



- supporto diretto durante la fase di avvio (corrispondente al primo trimestre successivo alla data di rilascio in esercizio dell'obiettivo):
 - al servizio S1.B - Conduzione operativa sistemi, sicurezza e applicazioni nelle attività di competenza, relativamente alle funzionalità nuove o modificate dall'obiettivo;
 - al servizio S2.A - Assistenza applicativa agli utenti e S2.B - Gestione PdL per la diffusione della conoscenza e la prevenzione delle criticità, relativamente alle funzionalità nuove o modificate dall'obiettivo, in modo da fornire tutti gli elementi necessari per rispondere in modo risolutivo alle potenziali richieste degli utenti.

Tutto il software nuovo o modificato prodotto durante l'esecuzione delle attività contrattuali, deve essere funzionante, privo di anomalie e rispondente ai requisiti espressi dal Dipartimento.

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

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

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

Si precisa inoltre che, come peraltro previsto contrattualmente, il Dipartimento acquisisce la proprietà di tutti i prodotti software, della documentazione e delle basi dati, realizzati da e con il supporto del Fornitore.

4.9.1 Sviluppo e manutenzione evolutiva in condizioni di emergenza

Come già indicato in Premessa, data la natura particolare dei compiti affidati al Dipartimento della Protezione Civile, è necessaria la più ampia disponibilità ed elasticità del Fornitore nel rispondere alle variazioni estemporanee nella tempistica di erogazione dei servizi, a fronte di situazioni contingenti e non prevedibili che possono manifestarsi con preavviso prossimo allo zero.

Pertanto, anche per il servizio di sviluppo di applicazioni e manutenzione evolutiva, si possono verificare condizioni di emergenza nelle quali:

- il Dipartimento abbia esigenze temporali fortemente stringenti per la realizzazione di nuove applicazioni, per cui almeno parte delle funzionalità necessarie deve essere rilasciata con urgenza;
- l'utenza non abbia espresso compiutamente i requisiti, oppure essi non sono stabili e devono essere verificati con il coinvolgimento attivo dell'utenza nel processo stesso.



Per tali condizioni emergenziali è indicato al successivo paragrafo un "ciclo di sviluppo iterativo" caratterizzato da fasi di specifica/sviluppo/test ciclici e da rilasci incrementali.

Viene richiesto al Fornitore di proporre in offerta tecnica in risposta al criterio premiale C05-b del Disciplinare di gara un modello di sviluppo che risponda agli obiettivi di emergenza del Dipartimento caratterizzato da una tempistica stringente e fortemente accelerata migliorativo rispetto al ciclo di sviluppo delle applicazioni indicato, che tenga conto anche dell'utilizzo di tecnologie di containerizzazione (ECaaS) ove la gestione del ciclo avviene tramite l'utilizzo di strumenti software automatizzati. Il Dipartimento si riserva di adottare il modello di sviluppo di applicazioni proposto dal Fornitore in sede di offerta tecnica.

4.9.2 Strumenti e metodologie utilizzate per le attività di sviluppo

La realizzazione degli obiettivi deve avvenire conformemente con la metodologia e le linee guida descritte nel piano di qualità. Tutti gli strumenti necessari per l'utilizzo delle metodologie e linee guida proposte, sono a carico del Fornitore.

In particolare per le attività di Sviluppo applicativo e interventi di Manutenzione evolutiva (ove applicabile), il Fornitore può adottare il modello di ciclo di vita e la metodologia di sviluppo software che ritiene più opportuna al caso in esame, rispettando tuttavia i requisiti minimi (fasi e prodotti di fase) indicati nelle seguenti tabelle:

Fase	Prodotto di fase	Criterio di uscita	Responsabilità	Fatturazione /Verifica conformità
Avvio dell'obiettivo	Comunicazione di avvio che stabilisce la data di consegna della stima e del piano di lavoro	Trasmissione	Dipartimento	NO
Definizione requisiti	- Piano di lavoro obiettivo; - Stima iniziale dell'effort (in GG/PP del team ottimale o GG/PP)	Approvazione/ attivazione dell'obiettivo	Fornitore	NO
Analisi dei requisiti utente	- Specifica dettagliata dei requisiti (casi d'uso, diagrammi di stato, funzioni, requisiti non funzionali, ecc.) - Stima Analisi (in GG/PP del team ottimale o GG/PP)	Approvazione	Fornitore	NO
Progettazione e di dettaglio	- Architettura generale del sistema	Approvazione	Fornitore	NO



	<ul style="list-style-type: none"> - Schema concettuale e logico delle basi di dati - Specifica tecnica dettagliata dei moduli funzionali e della base dati - Piano di test di modulo e di integrazione 			
Sviluppo e test	<ul style="list-style-type: none"> - Documentazione di esecuzione dei test sia di modulo che di integrazione - Codice sorgente - Manuale utente - Manuale operativo e di gestione (ad uso dei sistemisti e degli addetti alla gestione) - Manuale tecnico del prodotto (ad uso degli addetti alla manutenzione e sviluppo del software) - Conteggio in GG/PP del team ottimale o GG/PP - Consuntivo 	Consegna	Fornitore	NO
Collaudo	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema/soluzione sviluppata - Verifica Conteggio in GG/PP del team ottimale o GG/PP - Consuntivo 	Accettazione (verifica di conformità)	Dipartimento	SI
Rilascio	Sistema/soluzione sviluppata	Consegna	Fornitore	NO
Avvio in esercizio	Rapporto indicatori di qualità di obiettivo	Valutazione qualità del software	Fornitore	SI

Tabella 3 - Ciclo di sviluppo completo



Fase		Prodotto di fase	Criterio di uscita	Responsabile	Fatturazione/Verifica conformità
Avvio dell'obiettivo		Comunicazione di avvio che stabilisce la data di consegna della stima e del piano di lavoro	Trasmissione	Dipartimento	NO
Definizione requisiti		Piano di lavoro obiettivo ¹	Attivazione	Fornitore	NO
		Specifica dei requisiti (iniziali)			
		Stima iniziale dell'effort (in GG/PP del team ottimale o GG/PP)			
Iterazioni	Analisi	Specifica dei requisiti (affinamento)	Approvazione	Fornitore	NO
		Disegno architetturale			
		Modello dati			
		Revisione effort di dettaglio			
	Realizzazione	Codice sorgente/prodotto software	Consegna	Fornitore	NO
		Piano di test			
		Manuale utente (EV)			
		Manuale operativo e di gestione (ad uso dei sistemisti) e Manuale tecnico (ad uso degli applicativi) (EV)			
		Rapporto indicatori qualità ²			
		Revisione effort di dettaglio			

¹ Il Piano di lavoro dell'obiettivo identifica le priorità nell'implementazione che determineranno l'oggetto delle singole iterazioni.

² In questa fase il rapporto degli indicatori è solo per l'ultima iterazione e comunque in accordo con il Dipartimento.



Collaudo	Pacchetto di deploy (software e eventuale documentazione)	Accettazione (verifica di conformità)	Dipartimento	SI
	Piano di test			
	Rapporto indicatori di qualità			
	Verifica Conteggio in GG/PP del team ottimale o GG/PP – Consuntivo			
	Verbale di accettazione			
Rilascio	Sistema/soluzione sviluppata	Consegna	Fornitore	NO
Avvio in esercizio	Rapporto indicatori di qualità di obiettivo	Valutazione qualità del software	Fornitore	SI

Tabella 4 - Ciclo di sviluppo iterativo

Nel processo iterativo le funzionalità richieste possono essere rilasciate per gruppi – non necessariamente omogenei - nelle varie iterazioni, fino al completamento dei lavori. In ogni iterazione si possono aggiungere nuove funzionalità e/o si modificano le funzionalità rilasciate in precedenza, se l’utenza ha affinato, attraverso l’uso sperimentale delle stesse, i propri requisiti. Anche la documentazione viene scritta in modo incrementale, aggiungendo paragrafi sulle varie funzionalità man mano che esse vengono rilasciate. Andando avanti nelle varie iterazioni, il rischio connesso all’incertezza dei requisiti diminuisce, e il valore del software rilasciato aumenta.

Nel processo iterativo il Dipartimento si riserva di richiedere al Fornitore di svolgere anche la fase di Collaudo (“Collaudo parziale”) per il software prodotto nell’ambito della singola iterazione, riservandosi di eseguire comunque la fase di collaudo (“Collaudo totale”) dell’intero software rilasciato.

Per quanto riguarda le modalità di scrittura del codice software, si richiede che:

- i commenti siano facilmente individuabili;
- i moduli di nuovo sviluppo siano corredati almeno dalle seguenti informazioni:
 - nome;
 - data di creazione;
 - funzioni svolte;
 - modulo chiamante con relativi parametri;
 - modulo/i chiamati con relativi parametri;
 - archivi/tabelle accedute e modalità di accesso;
- ogni intervento di modifica al software applicativo esistente sia rilevabile in termini di commento e abbia una riga commento dedicata, in testa al modulo, con i seguenti dati minimi di riferimento:



- data dell'intervento;
- autore;
- informazioni sugli interventi di manutenzione effettuati;
- identificazione delle linee di codice aggiunte, sostituite o rimosse.

Tutto il software prodotto deve essere di buona qualità rispetto alle norme vigenti e alle migliori pratiche professionali, realizzato a regola d'arte e privo di anomalie.

Si precisa, inoltre, che in conseguenza delle esigenze della fornitura, il Dipartimento potrà richiedere in corso di esecuzione del contratto la conoscenza e l'utilizzo di ulteriori prodotti, sistemi, linguaggi di programmazione e metodologie rispetto a quelli indicati nella documentazione.

Tutto il software dovrà essere consegnato al Dipartimento nella configurazione completa, includendo moduli, sorgenti e moduli eseguibili, garantendo il costante allineamento tra questi a seguito di qualunque variazione della baseline. Si precisa che presso il Dipartimento sono utilizzati strumenti di versioning basati su Subversion e Microsoft Visual Studio.

In Appendice 1 è stata inserita una descrizione degli attuali sistemi informativi. Il Dipartimento si riserva di definire, in corso di esecuzione della fornitura e a fronte delle esigenze che si dovessero manifestare, gli interventi evolutivi da effettuare sia sugli applicativi che sui siti Intranet e Internet.

4.10 S3.B – MANUTENZIONE ADEGUATIVA

Il servizio di manutenzione adeguativa, raccoglie le attività direttamente volte ad assicurare l'adeguamento delle funzionalità presenti a causa di:

- nuove disposizioni di legge o regolamenti che modificano i requisiti o le modalità di erogazione del servizio;
- direttive in ambito nazionale o internazionale;
- migrazione degli applicativi e dei contenuti su diverse piattaforme tecnologiche, a parità di caratteristiche funzionali;
- altre casistiche.

L'erogazione del servizio deve avvenire conformemente con la metodologia e le linee guida descritte nel piano di qualità. Tutti gli strumenti necessari per l'utilizzo delle metodologie e linee guida proposte, sono a carico del Fornitore.

In particolare per gli interventi di Manutenzione evolutiva (ove applicabile), il Fornitore può adottare il modello di ciclo di vita e la metodologia di sviluppo software che ritiene più opportuna al caso in esame, rispettando tuttavia i requisiti minimi (fasi e prodotti di fase) indicati nelle tabelle di cui al precedente paragrafo 4.9.2.

Gli interventi che rientrano nei servizi suddetti sono pianificabili e stimabili in giorni/persona di team ottimale e remunerati a corpo. Nel momento in cui nasce l'esigenza di un obiettivo adeguativo, il Referente del Dipartimento ne deve essere a conoscenza e deve effettuare una richiesta esplicita di "Avvio dell'obiettivo".



Con questo step si avvia la fase di “Definizione dei Requisiti” con cui il Fornitore è autorizzato a:

- raccogliere elementi per la definizione dei requisiti utente e dei requisiti non funzionali;
- definire il piano di obiettivo per l’esecuzione delle attività progettuali, considerando eventuali vincoli temporali espressi dal Dipartimento;
- predisporre una stima in giorni/persona del team ottimale che evidenzia al Dipartimento l’effort delle attività.

Al termine della fase di “Definizione dei requisiti”, generalmente 15 giorni lavorativi (o diverso periodo concordato) dalla richiesta di avvio dell’obiettivo, vengono consegnati il piano di obiettivo e la stima dell’effort in gg/persona del team ottimale. Entro i successivi 15 giorni lavorativi il Dipartimento valuterà la proposta, eventualmente richiedendo al Fornitore chiarimenti ed integrazioni alla documentazione presentata, prima di procedere all’approvazione formale e dare seguito alle successive fasi di analisi e progettazione.

Al termine della successiva fase di “Analisi dei requisiti utente”, è prevista la consegna del conteggio in giorni/persona del team ottimale. Per tale conteggio non sarà ammesso uno scostamento superiore al 5% in aumento dell’effort stimato al termine della precedente fase di “Definizione dei requisiti”, salvo che, in corso d’opera, mentre il Fornitore procede con l’analisi dei requisiti, non intervengano situazioni tali o nuovi requisiti sulle quali il Dipartimento sia tempestivamente informato e dia il suo consenso alla modifica dell’effort stimato.

La proposta del Fornitore si intende accettata qualora:

- il Dipartimento accetti espressamente attraverso una comunicazione formale;
- a seguito dell’eventuale richiesta di chiarimenti, modifiche o integrazioni ovvero a seguito della formulazione di rilievi e modifiche al contenuto tecnico ed al calcolo dei giorni/persona del team ottimale operato dal Fornitore da parte del Dipartimento, il Fornitore vi provveda entro il termine ivi indicato e il Dipartimento li ritenga coerenti e completi, accettandoli espressamente attraverso una comunicazione formale.

Nel corso di esecuzione dell’obiettivo il Fornitore dovrà fornire al Dipartimento ogni elemento utile alla verifica delle attività effettuate e delle risorse effettivamente impiegate; a fronte di tali verifiche intermedie, il Dipartimento e/o il Fornitore potranno richiedere variazioni in diminuzione e/o in aumento dell’effort previsto; le variazioni si intendono accettate qualora la controparte l’accetti espressamente attraverso una comunicazione formale; in ogni caso non sarà ammesso uno scostamento superiore al 10% in aumento dei giorni persona del team ottimale complessivi stimati in fase di “Analisi dei requisiti utente”, salvo che siano intervenuti, in corso d’opera, specifici accordi tra le parti.

Il servizio di manutenzione adeguativa ha la responsabilità di assicurare il buon esito del rilascio del software realizzato, prima in ambiente di collaudo e poi in ambiente di esercizio. Deve quindi garantire il necessario supporto alle strutture di gestione per effettuare il trasferimento del software in collaudo ed il successivo passaggio in esercizio. A titolo esemplificativo ma non esaustivo, nell’ambito del servizio il Fornitore dovrà assicurare le seguenti attività:

- supporto alle attività di collaudo e test ad esempio:



- passaggio di conoscenza sulle funzionalità realizzate agli altri team impiegati sulla fornitura;
- assistenza al Dipartimento o a persone da essa designate nell'esecuzione del collaudo al fine di rimuovere qualunque ostacolo all'esecuzione del collaudo stesso;
- analisi, diagnosi delle problematiche emerse durante il collaudo ed immediata rimozione delle anomalie del software, delle basi dati, delle interfacce utenti e della documentazione sia funzionale sia tecnica, senza alcun onere aggiuntivo per il Dipartimento; in nessun caso l'onerosità della risoluzione delle anomalie/malfunzionamenti potrà essere addotta dal Fornitore al Dipartimento per aumentare l'effort dell'obiettivo;
- supporto alle attività di passaggio del software in esercizio:
 - ausilio alle strutture in gestione nella predisposizione dell'ambiente di esercizio;
 - analisi e diagnosi delle problematiche emerse durante l'avvio in esercizio ed immediata rimozione delle anomalie;
- supporto diretto durante la fase di avvio (corrispondente al primo trimestre successivo alla data di rilascio in esercizio dell'obiettivo):
 - al servizio di Conduzione operativa sistemi, sicurezza e applicazioni nelle attività di competenza, relativamente alle funzionalità nuove o modificate dall'obiettivo;
 - al servizio di Assistenza applicativa agli utenti e Gestione PdL per la diffusione della conoscenza e la prevenzione delle criticità, relativamente alle funzionalità nuove o modificate dall'obiettivo, in modo da fornire tutti gli elementi necessari per rispondere in modo risolutivo alle potenziali richieste degli utenti.

Tutto il software nuovo o modificato prodotto durante l'esecuzione delle attività contrattuali, deve essere funzionante, privo di anomalie e rispondente ai requisiti espressi dal Dipartimento.

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

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

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

Si precisa inoltre che, come peraltro previsto contrattualmente, il Dipartimento acquisisce la proprietà di tutti i prodotti software, della documentazione e delle basi dati, realizzati da e con il supporto del Fornitore.



4.11 S3.C – MANUTENZIONE CORRETTIVA

Il servizio di Manutenzione correttiva riguarda il software fuori garanzia. I difetti imputabili a software in garanzia saranno risolti dai servizi che li hanno generati, senza oneri aggiuntivi per il Dipartimento.

Gli interventi di manutenzione correttiva sono normalmente innescati 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.

Dal momento in cui la segnalazione è inoltrata al servizio di "Manutenzione correttiva" decorrono i tempi relativi ai livelli di servizio definiti nel Piano della Qualità.

Il servizio di manutenzione correttiva comprende tutte le attività volte ad assicurare la piena operatività di tutte le applicazioni sia a fronte di difetti del codice, malfunzionamenti od anomalie, sia in caso di problemi, potenziali o manifesti, derivanti da obsolescenza o incompatibilità tecnologica della infrastruttura sulla quale è basato.

Pertanto il servizio di manutenzione correttiva potrà essere attivato a seguito di:

- presenza di un malfunzionamento di qualsiasi tipo o di un disservizio avente origine dal codice, dalle basi dati o dalle procedure in esercizio. In questo caso il team dedicato al servizio di manutenzione correttiva provvede all'individuazione e alla correzione del difetto e al rilascio del codice sorgente corretto;
- segnalazione da parte del Dipartimento di un malfunzionamento legato al fatto che il sistema in esercizio non ha prestazioni adeguate al livello di servizio richiesto; il servizio di manutenzione correttiva in questo caso deve assicurare il miglioramento tempestivo delle funzionalità e delle prestazioni.

Il discrimine tra malfunzionamento e nuova esigenza è determinato dal Dipartimento, sulla base della documentazione 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. Nel caso che si tratti di nuova esigenza e non di malfunzionamento, verrà applicato il processo autorizzativo previsto per gli obiettivi di Manutenzione evolutiva.



4.12 S4.A – SUPPORTO TECNICO-REDAZIONALE SITI WEB, SOCIAL NETWORK E PIATTAFORME

Il Dipartimento della Protezione Civile utilizza siti web, social media e piattaforme come canali privilegiati per comunicare con i cittadini, le istituzioni e con tutte le componenti e strutture operative del Servizio Nazionale.

I canali di comunicazione web e social sono impiegati per garantire un'informazione accurata e tempestiva sulle attività in corso, per promuovere la trasparenza istituzionale e amministrativa, per diffondere le buone pratiche di protezione civile e favorire l'adozione di comportamenti responsabili in materia di rischi naturali e antropici, per diffondere la conoscenza del sistema di allarme pubblico "IT-Alert". In aggiunta all'utilizzo di piattaforme di condivisione foto e video, il Dipartimento cura lo sviluppo e l'implementazione di piattaforme informatiche per erogare specifici servizi o realizzare attività di comunicazione e formazione, anche in ambito emergenziale.

In relazione al supporto tecnico-redazionale, si fornisce a seguire una descrizione sintetica degli strumenti attualmente utilizzati dal Dipartimento. Per ciascuno sono indicati ambiti di pertinenza e possibili scenari evolutivi da perseguire durante il periodo oggetto della fornitura.

DIPARTIMENTO DELLA PROTEZIONE CIVILE

Portale istituzionale: www.protezionecivile.gov.it

Il portale del Dipartimento è costituito da un dominio principale (il sito istituzionale) e da diversi sottodomini (minisiti tematici). Il Content Management System di riferimento è Drupal.

Sul portale sono pubblicati principalmente:

- Notizie e comunicati stampa
- Foto e video
- Contenuti istituzionali e di approfondimento
- Normativa
- Dati e documenti relativi alla trasparenza
- Mappe e dashboards
- Form di contatto del Contact Center

Tra i possibili scenari evolutivi considerati dal Dipartimento figurano:

- Ottimizzazione e implementazione di funzionalità, anche in relazione a linee guida per la PA
- Progettazione e realizzazione di minisiti tematici

Canali social

Facebook: <https://www.facebook.com/DPCgov/>

Twitter: <https://twitter.com/DPCgov>

Piattaforme di sharing foto-video

YouTube: <https://www.youtube.com/@DipartimentoProtezioneCivile>

Flickr: <https://www.flickr.com/photos/dpcgov/albums>



CAMPAGNA DI COMUNICAZIONE “IO NON RISCHIO”

Sito web: iononrischio.protezionecivile.it

La campagna “Io Non Rischio” è promossa e realizzata da: Dipartimento della Protezione Civile, Ingv-Istituto Nazionale di Geofisica e Vulcanologia, Anpas-Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze, ReLUIS-Consortio interuniversitario dei laboratori di Ingegneria sismica e Fondazione CIMA, in accordo con la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e l’Anci-Associazione Nazionale Comuni Italiani. Obiettivo della campagna “Io Non Rischio” è promuovere tra i cittadini la cultura della prevenzione. Il Content Management System di riferimento è Drupal.

Sul sito sono pubblicati principalmente:

- Notizie
- Foto e video
- Contenuti di approfondimento
- Materiali della campagna
- Mappe

Tra i possibili scenari evolutivi considerati dal Dipartimento figurano:

- Ottimizzazione e implementazione di funzionalità, anche in relazione a linee guida per la PA

Canali social

Facebook: <https://www.facebook.com/iononrischio/>

Twitter: <https://twitter.com/iononrischio>

Instagram: https://instagram.com/io_non_rischio

Piattaforme di sharing foto-video

Flickr: <https://www.flickr.com/photos/196243517@N02/albums>

YouTube: https://www.youtube.com/@io_non_rischio

SISTEMA DI ALLARME PUBBLICO “IT-ALERT”

Sito web: <https://www.it-alert.it/>

IT-alert è un sistema di allarme pubblico che dirama ai telefoni cellulari presenti in una determinata area geografica messaggi utili in caso di gravi emergenze o eventi catastrofici imminenti o in corso.

Sul sito sono pubblicati principalmente:

- Notizie
- Normativa
- Contenuti di approfondimento

Tra i possibili scenari evolutivi considerati dal Dipartimento figurano:

- Ottimizzazione e implementazione di funzionalità
- Apertura dei canali social



4.13 S5.A – SUPPORTO SPECIALISTICO

Il servizio comprende tutte le attività che prevedano il coinvolgimento di ulteriori risorse con professionalità specifiche per far fronte a necessità puntuali, generalmente pianificabili ma talvolta urgenti e discontinue, in affiancamento ai gruppi di lavoro già dedicati ai presidi per i servizi continuativi di conduzione operativa previsti nella fornitura.

Come già specificato, il Dipartimento potrà richiedere risorse professionali aggiuntive per far fronte a situazioni contingenti e non prevedibili; il Fornitore si impegna a rispondere tempestivamente alle variazioni estemporanee nella richiesta di effort professionale, che potrà prevedere anche una diversa dislocazione logistica del personale e una diversa tempistica di erogazione dei servizi.

Al di fuori delle suddette necessità, attività di carattere progettuale che potrebbero essere richieste sono, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- supporto al Dipartimento di tipo tecnico ed applicativo nel percorso di adesione al Cloud da parte del Dipartimento, in particolare nel percorso di migrazione al PSN.
- definizione architetturale, l'implementazione e il rilascio di nuove piattaforme hardware o software di base;
- supporto alla realizzazione dei progetti infrastrutturali del Dipartimento;
- realizzazione di business case, studi, analisi di fattibilità, valutazione costi/benefici delle iniziative IT;
- analisi del Mercato ICT e predisposizione di materiale informativo per il Dipartimento;
- assessment del parco tecnologico esistente dal punto di vista delle tecnologie e delle architetture;
- definizione di soluzioni IT per l'efficienza dei servizi informativi ed individuazione della soluzione maggiormente rispondente alle esigenze del Dipartimento, anche in ottica make or buy;
- supporto all'analisi, realizzazione ed evoluzione di soluzioni di Disaster Recovery.
- proposte di iniziative e/o strumenti per minimizzare l'impatto di nuove procedure sugli utenti.

Tali attività saranno svolte prevalentemente nei giorni feriali e nel normale orario di lavoro, fatte salve eventuali eccezioni che saranno concordate con congruo anticipo con il Fornitore per permettere lo svolgimento delle stesse anche in fasce orarie differenti.

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

- adeguamenti dovuti a cambiamenti del contesto tecnico e organizzativo che hanno impatto sui livelli di servizio, come ad esempio: variazioni del numero utenti, migliorie delle performance, aumento delle dimensioni delle basi dati, innalzamento della disponibilità garantita;
- adeguamenti necessari per innalzamento di versioni del software di base (sistemi operativi, DBMS, Web server, ecc.);
- cambiamenti di standard tecnologici.



4.14 S5.B – SUPPORTO SPECIALISTICO SITI WEB, SOCIAL NETWORK E PIATTAFORME

Il servizio comprende tutte le attività che prevedono il coinvolgimento di ulteriori risorse con professionalità specifiche per far fronte a necessità puntuali, generalmente pianificabili ma talvolta urgenti e discontinue in affiancamento al gruppo di lavoro già dedicato al presidio del servizio di supporto tecnico-redazionale previsto nella fornitura.

A integrazione dei servizi di supporto tecnico-redazionale oggetto della presente fornitura, il Dipartimento prevede la possibile attivazione di servizi di supporto specialistico nei seguenti ambiti:

- Progettazione e realizzazione di applicazioni e portali internet, intranet ed extranet, anche con realizzazione di wireframe e mockup grafici;
- Progettazione design visuale e interazioni utente-sistema;
- Progettazione interfacce web based e applicazioni web;
- Comunicazione digital e social;
- Realizzazione di contenuti per il web e per i social;
- Progettazione di info-architetture;
- Verifica e supporto all'implementazione dell'accessibilità web;
- Progettazione e realizzazione di soluzioni applicative per dispositivi mobili;
- Progettazione e realizzazione di sistemi di realtà aumentata;
- Progettazione, gestione e sviluppo di ambienti di apprendimento online;
- Raccolta, analisi, elaborazione, interpretazione, visualizzazione di dati a fini analitici, predittivi o strategici;
- Progettazione e realizzazione di campagne di comunicazione online e offline, con relativa ideazione di identità visiva e concept creativo.

4.15 S5.C – SUPPORTO SPECIALISTICO PMO

Il servizio ricomprende le seguenti attività indicate a titolo esemplificativo e non esaustivo:

Attività di coordinamento:

- supporto operativo al Dipartimento nel controllo e nel coordinamento degli interventi progettuali, di carattere tecnologico, di implementazione e modifica delle infrastrutture, e delle diverse attività previste dai servizi in oggetto;
- supporto operativo al Dipartimento nel controllo e nel coordinamento degli interventi di carattere organizzativo, tecnologico ed applicativo per condurre, nelle tempistiche attese dal Dipartimento, le diverse attività previste in risposta ad eventi in condizioni di emergenza;
- supporto alla pianificazione integrata dei singoli piani di lavoro con evidenza di propedeuticità, e sequenzialità tra le iniziative;
- sviluppo di modelli standard documentali;
- preparazione e partecipazione ai SAL di progetto;
- supporto all'analisi dei rischi, sviluppo di modelli e metodologie standard per la gestione degli stessi, definizione e controllo delle azioni correttive necessarie;
- gestione di un repository di documenti di best practices, per il riuso in progetti/attività analoghi;



- definizione di un piano di comunicazione con chiara indicazione di contenuti e tempistiche;
- distribuzione delle informazioni, facilitandone lo scambio e rendendole disponibili, in modo tempestivo, tra le diverse strutture del Dipartimento ed i diversi servizi della fornitura in modo coordinato;
- sintesi dello stato dei progetti/attività per l'informativa al Management attraverso la predisposizione di specifica reportistica.

Attività di controllo della qualità:

- predisposizione periodica di reportistica su specifica richiesta del Dipartimento;
- supporto eventuale e su richiesta nella verifica dei livelli di servizio attesi nonché dei prodotti di fase;
- analisi dell'andamento dei KPI e stima dei trend, al fine di valutare l'evoluzione della qualità globale del servizio reso;
- verifica e coordinamento delle attività di allineamento del CMDB secondo uno standard di Service Management quale ad esempio ITIL.

4.16 S6 – INTERVENTI FUORI ORARIO

Il servizio di intervento fuori orario trova applicazione:

- in caso di richiesta del Dipartimento di prolungamento dell'orario di servizio per attività straordinarie programmate;
- per gli interventi notturni/festivi, effettuati quindi fuori dal normale orario di copertura del servizio, necessari per la risoluzione di eventuali malfunzionamenti.

relativamente ai seguenti servizi:

- S1.B – Conduzione operativa sistemi, sicurezza e applicazioni;
- S1.D – Presidio rete e telefonia su rete IP;
- S2.A – Assistenza applicativa utenti;
- S2.B – Gestione PdL;
- S4.A - Supporto tecnico-redazionale siti web, social network e piattaforme

Il Fornitore dovrà quindi garantire la disponibilità delle risorse dei team a prolungare l'orario di lavoro in sede ovvero fuori sede sia per lo svolgimento dei compiti ordinari dell'ufficio, sia in caso di emergenze nazionali.



5. DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI E FIGURE PROFESSIONALI

5.1 PREMESSA

Il dimensionamento dei servizi, per le componenti che prevedono una remunerazione a canone, deve considerare i dati dettagliati nell'Appendice 1.

Si fa presente che le tipologie ed i quantitativi di cui sopra potranno essere oggetto di variazioni nel tempo, in aumento ed in diminuzione, prima e dopo la stipula del contratto. Si precisa che tali variazioni non avranno alcun effetto sui canoni dei servizi, che rimarranno costanti e pari a quelli offerti in gara per tutta la durata della fornitura.

Nell'ambito dei servizi si richiede inoltre di garantire, con risorse adeguate, la gestione delle applicazioni in esercizio e dei siti Intranet e Internet del Dipartimento. Eventuali rilasci di ulteriori applicazioni o siti non avranno alcun effetto sui canoni dei servizi, che rimarranno costanti e pari a quelli offerti in gara per tutta la durata della fornitura.

5.2 S1.A – MONITORAGGIO DEI SISTEMI E DELLE APPLICAZIONI

Il servizio di monitoraggio dei sistemi e delle applicazioni dovrà essere erogato in modalità continuativa, presso la sede di Via Vitorchiano, salvo diversa indicazione del Dipartimento.

Per il dimensionamento dell'attività di monitoraggio dei sistemi e delle applicazioni il fornitore dovrà prevedere l'impiego della figura professionale presente nella tabella di seguito indicata e corrispondente al corrispondente profilo professionale descritto nell'Appendice 2 – Descrizione dei profili professionali.

Figura Professionale	% di utilizzo
System and Network Administrator	100%
Totale	100%

Tabella 5 – Team mix servizio S1.A Monitoraggio dei sistemi e delle applicazioni

In sede di offerta il Fornitore dovrà indicare il dimensionamento in termini di numero di risorse proposte che costituiscono il presidio tecnico permanente (ovvero in modalità Full Time Equivalent), specificandone il profilo professionale. Resta comunque responsabilità del Fornitore assicurare risorse con caratteristiche e competenze adeguate e ottime capacità relazionali con l'utenza e progettare l'organizzazione e il dimensionamento ottimale del team.

In relazione al dimensionamento da indicare in offerta si precisa che lo stesso deve soddisfare i seguenti requisiti minimi:

- nel team di presidio dedicato al monitoraggio dei sistemi e delle applicazioni (turnazione H24) dovrà essere prevista la presenza costante di almeno una figura di System and Network Administrator.
- Il coordinamento tecnico del servizio dovrà essere assicurato dalla risorsa di maggiore esperienza facente parte del team di lavoro svolgendo anche il ruolo di responsabile operativo delle attività attraverso la presenza presso le sedi del Dipartimento; il coordinatore avrà la responsabilità di



coordinare le attività di monitoraggio dei sistemi e delle applicazioni interagendo con i team degli altri servizi e con i referenti del Dipartimento.

5.3 S1.B – CONDUZIONE OPERATIVA SISTEMI, SICUREZZA E APPLICAZIONI

Il servizio di conduzione sistemi, sicurezza e applicazioni dovrà essere erogato in modalità continuativa, garantendo un presidio tecnico permanente presso la sede del Dipartimento di via Vitorchiano, salvo diversa indicazione del Dipartimento.

Per il dimensionamento dell'attività di conduzione sistemi, sicurezza e applicazioni il fornitore dovrà garantire almeno il team minimo di figure professionali indicate nella tabella seguente e corrispondenti ai corrispondenti profili professionali descritti nell'Appendice 2 – Descrizione dei profili professionali.

Figura Professionale	Numero minimo FTE
System and Network Administrator Senior	2
System and Network Administrator	3
Service Desk Agent	2
Totale	7

Tabella 6 – Gruppo di lavoro S1.B Conduzione sistemi, sicurezza e applicazioni

Si precisa che la copertura dell'orario di servizio potrà essere assicurata senza ricorrere alla turnazione del personale, prevedendo sovrapposizione degli orari di ingresso e in uscita.

In sede di offerta il Fornitore dovrà indicare il dimensionamento in termini di risorse proposte che costituiscono il presidio tecnico permanente (ovvero in modalità Full Time Equivalent), specificandone i profili professionali, indicando eventuali risorse aggiuntive proposte in sede di offerta. Resta comunque responsabilità del Fornitore assicurare risorse con caratteristiche e competenze adeguate e ottime capacità relazionali con l'utenza e progettare l'organizzazione e il dimensionamento ottimale del team in relazione:

- alle caratteristiche del modello di erogazione del servizio (On-premise/Cloud);
- al numero di sistemi;
- al numero di applicazioni e siti;
- alla tipologia di attività da assicurare;
- alle tecnologie e agli strumenti di supporto che il Fornitore offrirà per l'esecuzione delle attività;
- alle modalità di gestione proposte;
- ai livelli di servizio da rispettare.

In relazione al dimensionamento da indicare in offerta si precisa che lo stesso deve soddisfare i seguenti ulteriori requisiti minimi:

- il coordinamento tecnico del servizio dovrà essere assicurato dalla risorsa di maggiore esperienza facente parte del team di lavoro svolgendo anche il ruolo di responsabile operativo delle attività attraverso la presenza presso le sedi del Dipartimento; il coordinatore avrà la responsabilità di



coordinare le attività di monitoraggio dei sistemi e delle applicazioni interagendo con i team degli altri servizi e con i referenti del Dipartimento;

- la figura professionale che dovrà garantire la Reperibilità per il servizio è quella di System and Network Administrator.

Al dimensionamento minimo è prevista l'applicazione di una soglia di tolleranza come dettagliatamente specificato nel successivo paragrafo 5.17.

Il fornitore, anche in applicazione del criterio del dimensionamento minimo con tolleranza, dovrà comunque garantire il presidio nelle fasce orarie di erogazione del servizio indicate al successivo paragrafo **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**

5.4 S1.C – PRESIDIO DI REGIA E DEI SISTEMI MULTIMEDIALI

Il servizio di presidio di regia e dei sistemi multimediali dovrà essere erogato in modalità continuativa, garantendo un presidio tecnico permanente presso le sedi del Dipartimento di via Vitorchiano e di Via Ulpiano, salvo diversa indicazione del Dipartimento.

Per il dimensionamento dell'attività di presidio di regia e dei sistemi multimediali il fornitore dovrà garantire almeno il team minimo di figure professionali indicate nella tabella seguente e corrispondenti ai profili professionali descritti nell'Appendice 2 – Descrizione dei profili professionali.

Figura Professionale	Numero minimo FTE
System and Network Administrator Senior	2
System and Network Administrator	6
Service Desk Agent	4
Totale	12

Tabella 7 – Gruppo di lavoro S1.C presidio di regia e dei sistemi multimediali

In sede di offerta il Fornitore dovrà indicare il dimensionamento in termini di risorse proposte che costituiscono il presidio tecnico permanente (ovvero in modalità Full Time Equivalent), specificandone i profili professionali. Resta comunque responsabilità del Fornitore assicurare risorse con caratteristiche e competenze adeguate e ottime capacità relazionali con l'utenza e progettare l'organizzazione e il dimensionamento ottimale del team

In relazione al dimensionamento da indicare in offerta si precisa che lo stesso deve soddisfare i seguenti ulteriori requisiti minimi:

- il coordinamento tecnico del servizio dovrà essere assicurato dalla risorsa di maggiore esperienza facente parte del team di lavoro svolgendo anche il ruolo di responsabile operativo delle attività attraverso la presenza presso le sedi del Dipartimento; il coordinatore avrà la responsabilità di coordinare le attività di presidio di regia e dei sistemi multimediali interagendo con i team degli altri servizi e con i referenti del Dipartimento;



- nel team dedicato al presidio di regia e sistemi multimediali presso la sede di via Vitorchiano dovrà essere prevista la presenza costante di almeno due FTE per la fascia oraria 08:00 – 20:00 e un FTE (System and Network Administrator) per la fascia oraria 20:00 – 08:00;
- nel team dedicato al presidio di regia e sistemi multimediali presso la sede di via Ulpiano dovrà essere prevista la presenza costante di almeno due FTE per la fascia oraria 08:00 - 20:00.

Al dimensionamento minimo è prevista l'applicazione di una soglia di tolleranza come dettagliatamente specificato nel successivo paragrafo 5.17.

Il fornitore, anche in applicazione del criterio del dimensionamento minimo con tolleranza, dovrà comunque garantire il presidio nelle fasce orarie di erogazione del servizio indicate al successivo paragrafo
Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.

5.5 S1.D – PRESIDIO RETE E TELEFONIA SU RETE IP

Il servizio di presidio rete e telefonia su rete IP dovrà essere erogato in modalità continuativa, garantendo un presidio tecnico permanente presso le sedi del Dipartimento di via Vitorchiano e di Via Ulpiano, salvo diversa indicazione del Dipartimento.

Per il dimensionamento dell'attività di presidio rete e telefonia su rete IP il fornitore dovrà garantire almeno il team minimo di figure professionali indicate nella tabella seguente e corrispondenti ai corrispondenti profili professionali descritti nell'Appendice 2 – Descrizione dei profili professionali.

Figura Professionale	Numero minimo FTE
System and Network Administrator Senior	2
System and Network Administrator	6
Service Desk Agent	1
Totale	9

Tabella 8 – Gruppo di lavoro S1.D Presidio rete e telefonia su rete IP

Si precisa che la copertura dell'orario di servizio potrà essere assicurata senza ricorrere alla turnazione del personale, prevedendo sovrapposizione degli orari di ingresso e in uscita.

In sede di offerta il Fornitore dovrà indicare il dimensionamento in termini di risorse proposte che costituiscono il presidio tecnico permanente (ovvero in modalità Full Time Equivalent), specificandone i profili professionali, indicando eventuali risorse aggiuntive proposte in sede di offerta. Resta comunque responsabilità del Fornitore assicurare risorse con caratteristiche e competenze adeguate e ottime capacità relazionali con l'utenza e progettare l'organizzazione e il dimensionamento ottimale del team.

In relazione al dimensionamento da indicare in offerta si precisa che lo stesso deve soddisfare i seguenti ulteriori requisiti minimi:

- il coordinamento tecnico del servizio dovrà essere assicurato dalla risorsa di maggiore esperienza facente parte del team di lavoro svolgendo anche il ruolo di responsabile operativo delle attività



attraverso la presenza presso le sedi del Dipartimento; il coordinatore avrà la responsabilità di coordinare le attività di presidio rete e telefonia su rete IP interagendo con i team degli altri servizi e con i referenti del Dipartimento;

- nel team dedicato al presidio rete e telefonia su rete IP presso la sede di via Vitorchiano dovrà essere prevista la presenza costante di almeno quattro FTE per la fascia oraria Lun-Ven 08:00 – 20:00 e un FTE per la fascia oraria Sab 08:00 – 14:00;
- nel team dedicato al presidio rete e telefonia su rete IP presso la sede di via Ulpiano dovrà essere prevista la presenza costante di almeno due FTE Lun-Ven 08:00 – 20:00 e un FTE per la fascia oraria Sab 08:00 – 14:00.

Al dimensionamento minimo è prevista l'applicazione di una soglia di tolleranza come dettagliatamente specificato nel successivo paragrafo 5.17.

Il fornitore, anche in applicazione del criterio del dimensionamento minimo con tolleranza, dovrà comunque garantire il presidio nelle fasce orarie di erogazione del servizio indicate al successivo paragrafo **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**

5.6 S2.A – ASSISTENZA APPLICATIVA AGLI UTENTI

Il servizio di Assistenza applicativa agli utenti dovrà essere erogato in modalità continuativa, garantendo un presidio tecnico permanente presso la sede del Dipartimento di via Vitorchiano, salvo diversa indicazione del Dipartimento.

Per il dimensionamento dell'attività di Assistenza applicativa agli utenti il fornitore dovrà garantire almeno il team minimo di figure professionali indicate nella tabella seguente e corrispondenti ai corrispondenti profili professionali descritto nell'Appendice 2 – Descrizione dei profili professionali.

Figura Professionale	Numero minimo FTE
Front end/Cloud/Server side developer	2
Totale	2

Tabella 9 – Gruppo di lavoro S2.A Assistenza applicativa agli utenti

Si precisa che la copertura dell'orario di servizio potrà essere assicurata senza ricorrere alla turnazione del personale, prevedendo sovrapposizione degli orari di ingresso e in uscita.

In sede di offerta il Fornitore dovrà indicare il dimensionamento in termini di risorse proposte che costituiscono il presidio tecnico permanente (ovvero in modalità Full Time Equivalent), specificandone i profili professionali. Resta comunque responsabilità del Fornitore assicurare risorse con caratteristiche e competenze adeguate e ottime capacità relazionali con l'utenza e progettare l'organizzazione e il dimensionamento ottimale del team.

Il coordinamento tecnico del servizio dovrà essere assicurato dalla risorsa di maggiore esperienza facente parte del team di lavoro svolgendo anche il ruolo di responsabile operativo delle attività attraverso la presenza presso le sedi del Dipartimento; il coordinatore avrà la responsabilità di coordinare le attività di



Assistenza applicativa agli utenti interagendo con i team degli altri servizi e con i referenti del Dipartimento.



5.7 S2.B – GESTIONE PdL

Il servizio di Gestione PdL dovrà essere erogato in modalità continuativa, garantendo un presidio tecnico permanente presso le sedi del Dipartimento di via Vitorchiano e di Via Ulpiano, salvo diversa indicazione del Dipartimento.

Per il dimensionamento dell'attività di Gestione PdL il fornitore dovrà garantire almeno il team minimo di figure professionali indicate nella tabella seguente e corrispondenti ai corrispondenti profili professionali descritti nell'Appendice 2 – Descrizione dei profili professionali.

Figura Professionale	Numero minimo FTE
System and Network Administrator Senior	1
System and Network Administrator	4
Service Desk Agent	2
Totale	7

Tabella 10 – Gruppo di lavoro S2.B Gestione PdL

Si precisa che la copertura dell'orario di servizio potrà essere assicurata senza ricorrere alla turnazione del personale, prevedendo sovrapposizione degli orari di ingresso e in uscita.

In sede di offerta il Fornitore dovrà indicare il dimensionamento in termini di risorse proposte che costituiscono il presidio tecnico permanente (ovvero in modalità Full Time Equivalent), specificandone i profili professionali, indicando eventuali risorse aggiuntive proposte in sede di offerta. Resta comunque responsabilità del Fornitore assicurare risorse con caratteristiche e competenze adeguate e ottime capacità relazionali con l'utenza e progettare l'organizzazione e il dimensionamento ottimale del team in relazione:

- al numero di utenti;
- al numero e alla tipologia di richieste;
- alle tecnologie e agli strumenti di supporto che il Fornitore offrirà per l'esecuzione delle attività;
- alle modalità di supporto proposte;
- ai livelli di servizio da rispettare.

Il dettaglio delle postazioni di lavoro e del numero di ticket gestiti è presente nell'Appendice 1.

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

Il coordinamento tecnico del servizio dovrà essere assicurato dalla risorsa di maggiore esperienza facente parte del team di lavoro svolgendo anche il ruolo di responsabile operativo delle attività attraverso la presenza presso le sedi del Dipartimento; il coordinatore avrà la responsabilità di coordinare le attività di gestione PdL interagendo con i team degli altri servizi e con i referenti del Dipartimento.



Al dimensionamento minimo è prevista l'applicazione di una soglia di tolleranza come dettagliatamente specificato nel successivo paragrafo 5.17.

Il fornitore, anche in applicazione del criterio del dimensionamento minimo con tolleranza, dovrà comunque garantire il presidio nelle fasce orarie di erogazione del servizio indicate al successivo paragrafo
Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.

5.8 S3.A – SVILUPPO E MANUTENZIONE EVOLUTIVA

Il servizio di sviluppo e manutenzione evolutiva dovrà essere erogato in modalità progettuale “a corpo” o “a consumo”, su indicazione del Dipartimento.

Il servizio è dimensionato, per l'intera durata contrattuale, secondo un massimale basato sulle seguenti metriche:

- GG/PP di team ottimale per la modalità progettuale “a corpo”;
- GG/PP per la modalità progettuale “a consumo”.

Il dimensionamento del servizio viene stimato dal Dipartimento complessivamente in 7.100 (settemilacent) GG/PP di team ottimale e 7.000 (settemila) GG/PP ai soli fini della determinazione del corrispettivo di base d'asta del servizio specifico soggetto a ribasso. Il Dipartimento si riserva di utilizzare l'intero massimale complessivo del servizio per i progetti/obiettivi di sviluppo utilizzando la metrica di GG/PP di team ottimale oppure GG/PP.

Il massimale di impegno previsto per tale servizio non è vincolante ed è stimato al meglio delle conoscenze attuali.

Per il servizio in modalità “a corpo”, nella tabella seguente è riportato il team mix di figure professionali, che devono obbligatoriamente tutte fare parte del Team di Lavoro (o Team Ottimale) del servizio, in modo che, rapportandosi ad una singola giornata lavorativa, il mix proposto rappresenti il 100% del gruppo di lavoro.

Figura Professionale	% di utilizzo
Project Manager	5%
System Analyst	30%
Test Specialist	10%
Esperto di dominio	10%
User Experience Designer	15%
Front end/Cloud/Server side developer	30%
Totale	100%

Tabella 11 - Team Mix servizio S3.A Sviluppo e manutenzione evolutiva “a corpo”

Il Team di Lavoro è sotto la responsabilità e l'organizzazione del fornitore.



Per il servizio in modalità “a consumo”, nella tabella seguente è riportato il massimale ed il mix di figure professionali.

Figura Professionale	GG/PP
System Analyst	2.400
Test Specialist	750
Esperto di dominio	750
User Experience Designer	700
Front end/Cloud/Server side developer	2.400
Totale	7.000

Tabella 12 – Stima gg/pp servizio S3.A Sviluppo e manutenzione evolutiva “a consumo”

Il Dipartimento si riserva inoltre di variare il mix di figure professionali rispetto alle quantità stimate, fermo restando l’importo economico complessivamente preventivato.

Si precisa che il Fornitore, in fase di esecuzione contrattuale dovrà stimare il conteggio nella metrica prescelta dal Dipartimento. Tale stima suddetta non vincola in alcun modo il Dipartimento all’acquisto del servizio, ma gli Obiettivi potranno essere attivati o meno in funzione delle esigenze contingenti espresse dal Dipartimento.

In nessun caso il Fornitore potrà avanzare pretese di corrispettivi, aumenti, indennizzi o rimborsi di qualsivoglia genere, qualora il Dipartimento abbia utilizzato nel corso di durata del contratto un numero di GG/PP di team ottimale e/o GG/PP inferiore alle stime previste.

Per i servizi di sviluppo e di manutenzione evolutiva, il Fornitore dovrà strutturare al meglio i gruppi di lavoro in considerazione del tipo di attività da eseguire, al fine di garantire i livelli qualitativi richiesti dalla fornitura.

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

5.9 S3.B – MANUTENZIONE ADEGUATIVA

Il servizio di manutenzione adeguativa dovrà essere erogato in modalità progettuale “a corpo”.

Il servizio è dimensionato, per l’intera durata contrattuale, secondo un massimale basato sulla metrica GG/PP di team ottimale.

Il dimensionamento del servizio viene stimato dal Dipartimento complessivamente in 1.200 (milleduecento) GG/PP di team ottimale. Il massimale di impegno previsto per tale servizio non è vincolante ed è stimato al meglio delle conoscenze attuali.

Per tale servizio, nella tabella seguente è riportato il team mix di figure professionali, che devono obbligatoriamente tutte fare parte del Team di Lavoro (o Team Ottimale) del servizio, in modo che, rapportandosi ad una singola giornata lavorativa, il mix proposto rappresenti il 100% del gruppo di lavoro.



Figura Professionale	% di utilizzo
Project Manager	5%
System Analyst	35%
Test Specialist	10%
Esperto di dominio	10%
Front end/Cloud/Server side developer	40%
Totale	100%

Tabella 13 - Team Mix servizio S3.B Manutenzione adeguativa

Il Team di Lavoro è sotto la responsabilità e l'organizzazione del fornitore.

Si precisa che il Fornitore, in fase di esecuzione contrattuale dovrà stimare il conteggio nella metrica prescelta dal Dipartimento. Tale stima suddetta non vincola in alcun modo il Dipartimento all'acquisto del servizio, ma gli Obiettivi potranno essere attivati o meno in funzione delle esigenze contingenti espresse dal Dipartimento.

In nessun caso il Fornitore potrà avanzare pretese di corrispettivi, aumenti, indennizzi o rimborsi di qualsivoglia genere, qualora il Dipartimento abbia utilizzato nel corso di durata del contratto un numero di GG/PP di team ottimale inferiore alle stime previste.

Per il servizio di manutenzione adeguativa, il Fornitore dovrà strutturare al meglio i gruppi di lavoro in considerazione del tipo di attività da eseguire, al fine di garantire i livelli qualitativi richiesti dalla fornitura.

Qualora l'esecuzione di un obiettivo di manutenzione adeguativa richiedesse un supporto sistemistico, sarà cura del Fornitore integrarlo nei team senza oneri aggiuntivi per il Dipartimento.

5.10 S3.C – MANUTENZIONE CORRETTIVA

Il servizio di Manutenzione correttiva dovrà essere erogato in modalità continuativa, presso la sede del Fornitore, salvo diversa indicazione del Dipartimento.

Per il dimensionamento dell'attività di Assistenza applicativa agli utenti il fornitore dovrà garantire un team minimo di figure professionali indicate nella tabella seguente e corrispondenti ai corrispondenti profili professionali descritti nell'Appendice 2 – Descrizione dei profili professionali.

Figura Professionale	Numero minimo FTE
System Analyst	1
Front end/Cloud/Server side developer	1
Totale	2

Tabella 14 – Gruppo di lavoro S3.C Manutenzione correttiva

In sede di offerta il Fornitore dovrà indicare il dimensionamento in termini di risorse proposte che costituiscono il presidio tecnico permanente (ovvero in modalità Full Time Equivalent), specificandone i profili professionali. Resta comunque responsabilità del Fornitore progettare l'organizzazione e il



dimensionamento ottimale il gruppo di lavoro con caratteristiche e competenze adeguate al fine di garantire i livelli qualitativi richiesti dalla fornitura.

Il coordinamento tecnico dovrà essere assicurato dalla risorsa di maggiore esperienza facente parte del team di lavoro svolgendo anche il ruolo di responsabile operativo delle attività attraverso anche la presenza presso le sedi del Dipartimento, ove necessario; il coordinatore avrà la responsabilità di coordinare le attività di manutenzione correttiva interagendo con i team degli altri servizi e con i referenti del Dipartimento.

5.11 S4.A – SUPPORTO TECNICO-REDAZIONALE SITI WEB, SOCIAL NETWORK E PIATTAFORME

Il servizio di supporto tecnico redazionale dei siti web, piattaforme e-learning e social network dovrà essere erogato in modalità continuativa, garantendo un presidio tecnico permanente presso la sede del Dipartimento di via Vitorchiano, salvo diversa indicazione del Dipartimento.

Per il dimensionamento dell'attività di supporto tecnico redazionale dei siti web, piattaforme e-learning e social network il fornitore dovrà garantire almeno il team minimo di figure professionali indicate nella tabella seguente e corrispondenti ai corrispondenti profili professionali descritto nell'Appendice 2 – Descrizione dei profili professionali.

Figura Professionale	Numero minimo FTE
Web graphic designer senior	1
Web graphic designer junior	2
Digital e Social Manager Senior	3
Esperto di tematica	1
Web editor junior	1
Web editor senior	2
Totale	10

Tabella 15 – Gruppo di lavoro S4.A di Supporto tecnico-redazionale siti web, social network e piattaforme

Si precisa che la copertura dell'orario di servizio potrà essere assicurata senza ricorrere alla turnazione del personale, prevedendo sovrapposizione degli orari di ingresso e in uscita.

Al dimensionamento minimo è prevista l'applicazione di una soglia di tolleranza come dettagliatamente specificato nel successivo paragrafo 5.17.

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

Errore. L'origine riferimento non è stata trovata..

In sede di offerta il Fornitore dovrà indicare il dimensionamento in termini di risorse proposte che costituiscono il presidio tecnico permanente (ovvero in modalità Full Time Equivalent), specificandone i profili professionali. Resta comunque responsabilità del Fornitore assicurare risorse con caratteristiche e competenze adeguate e ottime capacità relazionali con l'utenza e progettare l'organizzazione e il dimensionamento ottimale del team in relazione alle tipologie e al volume di attività previste.



In relazione al dimensionamento da indicare in offerta si precisa che lo stesso deve soddisfare i seguenti ulteriori requisiti minimi:

- il coordinamento tecnico del servizio dovrà essere assicurato dalla risorsa di maggiore esperienza facente parte del team di lavoro svolgendo anche il ruolo di responsabile operativo delle attività attraverso la presenza presso le sedi del Dipartimento; il coordinatore avrà la responsabilità di coordinare le attività di supporto tecnico redazionale dei siti web, piattaforme e-learning e social network con i team degli altri servizi e con i referenti del Dipartimento;
- le due figure professionali che dovranno entrambe garantire la Reperibilità per il servizio sono:
 - Digital e Social Manager Senior;
 - Web editor junior o Web editor senior.

5.12 S5.A – SUPPORTO SPECIALISTICO

Il servizio di supporto specialistico dovrà essere erogato in modalità progettuale “a consumo”. Il servizio di Supporto specialistico è dimensionato sulla base della stima delle quantità di risorse, suddivise per figure professionali, che potrebbero esser richieste dall’Amministrazione, in aggiunta a quelle già impegnate nei servizi di tipo continuativo, per attività di supporto a fronte di situazioni di emergenza o per significative evoluzioni tecnologiche dei sistemi.

Il servizio è dimensionato, per l’intera durata contrattuale, secondo un massimale basato sulla metrica GG/PP. Il dimensionamento del servizio viene stimato dal Dipartimento complessivamente in 700 (settecento) GG/PP. Il massimale di impegno previsto per tale servizio non è vincolante ed è stimato al meglio delle conoscenze attuali.

Nella tabella seguente è riportato il massimale ed il mix di figure professionali.

Figura Professionale	GG/PP
Systems Architect	100
Network Specialist	100
ICT Security Specialist	100
System Analyst	100
Test Specialist	100
Esperto di dominio	100
Front End/Cloud/Server Side Developer	100
Totale	700

Tabella 16 – Stima gg/pp servizio S5.A Supporto specialistico

Il Dipartimento si riserva inoltre di variare il mix di figure professionali rispetto alle quantità stimate, fermo restando l’importo economico complessivamente preventivato.

In nessun caso il Fornitore potrà avanzare pretese di corrispettivi, aumenti, indennizzi o rimborsi di qualsivoglia genere, qualora il Dipartimento abbia utilizzato nel corso di durata del contratto un numero di GG/PP inferiore alle stime previste.



Per il servizio di supporto specialistico, il Fornitore dovrà strutturare al meglio i gruppi di lavoro in considerazione del tipo di attività da eseguire, al fine di garantire i livelli qualitativi richiesti dalla fornitura.

5.13 S5.B – SUPPORTO SPECIALISTICO SITI WEB, SOCIAL NETWORK E PIATTAFORME

Il servizio di supporto specialistico siti web, piattaforme e-learning e social network dovrà essere erogato in modalità progettuale “a consumo”.

Il servizio è dimensionato sulla base della stima delle quantità di risorse, suddivise per figure professionali, che potrebbero esser richieste dall’Amministrazione, in aggiunta a quelle già impegnate nei servizi di tipo continuativo, per attività di supporto a fronte di situazioni di emergenza o per significative attività evolutive nell’ambito del servizio.

Il servizio è dimensionato, per l’intera durata contrattuale, secondo un massimale basato sulla metrica GG/PP. Il dimensionamento del servizio viene stimato dal Dipartimento complessivamente in 800 (ottocento) GG/PP. Il massimale di impegno previsto per tale servizio non è vincolante ed è stimato al meglio delle conoscenze attuali.

Nella tabella seguente è riportato il massimale ed il mix di figure professionali.

Figura Professionale	GG/PP
Digital Media Specialist	80
User Experience Designer	80
Front End/Cloud/Server Side Developer	80
Web Content Specialist	80
Information Architect	80
Web Accessibility Expert	80
Mobile Application developer	80
Web Augmented Reality Expert	80
E-learning Specialist	80
Web Data Scientist	80
Totale	800

Tabella 17 – Stima gg/pp servizio S5.B Supporto specialistico siti web, social network e piattaforme

Il Dipartimento si riserva inoltre di variare il mix di figure professionali rispetto alle quantità stimate, fermo restando l’importo economico complessivamente preventivato.

In nessun caso il Fornitore potrà avanzare pretese di corrispettivi, aumenti, indennizzi o rimborsi di qualsivoglia genere, qualora il Dipartimento abbia utilizzato nel corso di durata del contratto un numero di GG/PP inferiore alle stime previste.

Per il servizio di supporto specialistico, il Fornitore dovrà strutturare al meglio i gruppi di lavoro in considerazione del tipo di attività da eseguire, al fine di garantire i livelli qualitativi richiesti dalla fornitura.



5.14 S5.C – SUPPORTO SPECIALISTICO PMO

Il servizio di supporto specialistico PMO dovrà essere erogato in modalità progettuale “a consumo”.

Il servizio è dimensionato, per l'intera durata contrattuale, secondo un massimale basato sulla metrica GG/PP. Il dimensionamento del servizio viene stimato dal Dipartimento complessivamente in 1.760 (millesettecentosessanta) GG/PP. Il massimale di impegno previsto per tale servizio non è vincolante ed è stimato al meglio delle conoscenze attuali.

Nella tabella seguente è riportato il massimale ed il mix di figure professionali.

Figura Professionale	GG/PP
Consulente senior	880
Consulente junior	880
Totale	1.760

Tabella 18 – Stima gg/pp servizio S5.C Supporto specialistico PMO

Il Dipartimento si riserva inoltre di variare il mix di figure professionali rispetto alle quantità stimate, fermo restando l'importo economico complessivamente preventivato.

In nessun caso il Fornitore potrà avanzare pretese di corrispettivi, aumenti, indennizzi o rimborsi di qualsivoglia genere, qualora il Dipartimento abbia utilizzato nel corso di durata del contratto un numero di GG/PP inferiore alle stime previste.

Per il servizio di supporto specialistico, il Fornitore dovrà strutturare al meglio il gruppo di lavoro in considerazione del tipo di attività da eseguire, al fine di garantire i livelli qualitativi richiesti dalla fornitura.

5.15 S.6 – INTERVENTI FUORI ORARIO

Gli interventi Fuori orario dovranno essere erogati in modalità progettuale “a consumo”.

Gli interventi sono dimensionati in base allo specifico servizio per il quale vengono utilizzati, per l'intera durata contrattuale, secondo un massimale basato sulla metrica Ore/PP. Il dimensionamento degli interventi fuori orario viene stimato dal Dipartimento complessivamente in 38.240 (trentottomiladuecentoquaranta) Ore/PP. Il massimale di impegno previsto non è vincolante ed è stimato al meglio delle conoscenze attuali.

Nelle tabelle seguenti sono riportati per ciascun servizio, il massimale delle Ore/PP ed il mix di figure professionali.

Servizio	Figura Professionale	Ore/PP
S1.B Conduzione sistemi, sicurezza e applicazioni	Service Desk Agent	5.600
	System and Network Administrator	5.600
	System and Network Administrator Senior	4.800
	Totale	16.000

Tabella 19 – Stima Ore/pp servizio S6 Fuori Orario del servizio S1.B



Servizio	Figura Professionale	Ore/PP
S1.D Presidio rete e telefonia su rete IP	Service Desk Agent	1.600
	System and Network Administrator	9.600
	System and Network Administrator Senior	4.800
	Totale	16.000

Tabella 20 – Stima Ore/pp servizio S6 Fuori Orario del servizio S1.D

Servizio	Figura Professionale	Ore/PP
S2.A Assistenza applicativa agli utenti	Front End/Cloud/Server Side Developer	600
	Totale	600

Tabella 21 – Stima Ore/pp servizio S6 Fuori Orario del servizio S2.A

Servizio	Figura Professionale	Ore/PP
S2.B Gestione PdL	Service Desk Agent	488
	System and Network Administrator	732
	System and Network Administrator Senior	1.220
	Totale	2.440

Tabella 22 – Stima Ore/pp servizio S6 Fuori Orario del servizio S2.B

Servizio	Figura Professionale	Ore/PP
S4.A Supporto tecnico-redazionale siti web, social network e piattaforme	Web graphic designer senior	400
	Web graphic designer junior	250
	Digital e Social Manager Senior	800
	Web editor senior	700
	Web editor junior	450
	Esperto di tematica	600
	Totale	3.200

Tabella 23 – Stima Ore/pp servizio S6 Fuori Orario del servizio S4.A

Il Dipartimento si riserva inoltre di variare il mix di figure professionali rispetto alle quantità stimate, fermo restando l'importo economico complessivamente preventivato.

In nessun caso il Fornitore potrà avanzare pretese di corrispettivi, aumenti, indennizzi o rimborsi di qualsivoglia genere, qualora il Dipartimento abbia utilizzato nel corso di durata del contratto un numero di Ore/PP inferiore alle stime previste.



5.16 TRASFERTE

Per le attività da erogare al di fuori delle sedi istituzionali è stato previsto un massimale di 2.800 giorni di trasferta per l'intera durata contrattuale.

L'effettuazione della trasferta va comunque previamente e formalmente autorizzata da parte del Dipartimento.

Si precisa che gli interventi effettuati a Roma e provincia, anche al di fuori della sede prevalente di lavoro, sono assimilati all'attività in sede e, pertanto, non danno luogo a rimborso delle spese di trasferta.

L'importo forfettario previsto per il rimborso delle spese di trasferta non è soggetto a ribasso in gara.

5.17 DIMENSIONAMENTO MINIMO DEGLI FTE CON TOLLERANZA

Per alcuni dei servizi di presidio erogati in modalità continuativa presso le sedi del Dipartimento è stabilito il criterio di dimensionamento minimo con tolleranza degli FTE presenti.

Per dimensionamento "minimo" si intende la presenza fisica rilevata su base bimestrale presso il Dipartimento del numero di FTE previsti per ciascuno dei seguenti servizi a canone:

- S1.B Conduzione operativa sistemi, sicurezza e applicazioni;
- S1.C Presidio di regia e dei sistemi multimediali;
- S1.D Presidio rete e telefonia su rete IP;
- S2.B Gestione PdL;
- S4.A Supporto tecnico-redazionale siti web, social network e piattaforme.

Nella tabella seguente, per ciascuno dei servizi sopracitati, è indicata per il periodo di rilevazione una specifica soglia di tolleranza in FTE in diminuzione rispetto al dimensionamento minimo atteso.

Servizio	Dimensionamento minimo (FTE)	Soglia di tolleranza (FTE)
S1.B Conduzione operativa sistemi, sicurezza e applicazioni	7	0,5
S1.C Presidio di regia e dei sistemi multimediali	12	1,5
S1.D Presidio rete e telefonia su rete IP	9	1
S2.B Gestione PdL	7	0,5
S4.A Supporto tecnico-redazionale siti web, social network e piattaforme	10	1

Tabella 24 – Soglia di tolleranza dei servizi di presidio

L'utilizzo eventuale della tolleranza implica, ove richiesto dal Dipartimento mediante comunicazione per iscritto, l'obbligo per il fornitore del recupero delle giornate non erogate entro il semestre successivo a quello di rilevazione, da effettuarsi entro il termine di 2 giorni solari dalla richiesta salvo diverso accordo con il Dipartimento.

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



In aggiunta a quanto sopra, il mancato recupero delle tolleranze ove richiesto dal Dipartimento, verrà misurato da uno specifico indicatore di qualità e il recupero dovrà essere effettuato utilizzando le medesime figure professionali che hanno generato l'utilizzo della tolleranza e nell'ambito dell'orario di servizio di cui al successivo par. 6.3.

L'adozione del criterio "dimensionamento minimo con tolleranza" termina con la fine del quinto bimestre del 4° anno della fase contrattuale di erogazione dei servizi (i relativi recuperi delle tolleranze andranno effettuati entro il sesto bimestre del 4° anno).

A titolo indicativo, si riporta, di seguito, un esempio di applicazione del modello di utilizzo del dimensionamento minimo con tolleranza applicato al servizio S1.C - Presidio di regia e dei sistemi multimediali.

ESEMPIO DI CALCOLO DEL DIMENSIONAMENTO MINIMO CON TOLLERANZA PER IL SERVIZIO S1.C						
FTE	MONTANTE GG/P BIMESTRALE			SOGLIA DI TOLLERANZA BIMESTRALE		
12	440			FTE 1,5		GG/P 55
	BIMESTRE 1	BIMESTRE 2	BIMESTRE 3	BIMESTRE 4	BIMESTRE 5	BIMESTRE 6
GG/P minimi teorici	440	440	440	440	440	440
Tolleranza	55	55	55	55	55	55
GG/P erogati	340	440	440	340	440	440
GG/P di recupero	100	0	0	100	55	55
Fuori soglia	45	0	0	45	0	0
Verifica IQ	(IQ23) Azione contrattuale	Nessuna azione contrattuale	Nessuna azione contrattuale	(IQ23) Azione contrattuale	Nessuna azione contrattuale	(IQ24) Azione contrattuale

Nel primo bimestre il servizio S1.C - Presidio di regia e dei sistemi multimediali ha erogato 100 gg/pp in meno rispetto al minimo teorico ed eccede la tolleranza ammessa (pari a 55 gg/pp) di 45 gg/pp. Pertanto, si genera l'azione contrattuale dell'indicatore di qualità IQ23 (indicato in Appendice 3) e matura nei confronti del fornitore un recupero di 55 gg/pp entro il semestre successivo, per il quale il Dipartimento non richiede il recupero.

Nel secondo e terzo bimestre il servizio eroga tutti i 440 gg/pp teorici e quindi non genera alcuna azione contrattuale.

Nel quarto bimestre il servizio S1.C - Presidio di regia e dei sistemi multimediali ha erogato 100 gg/pp in meno rispetto al minimo teorico ed eccede la tolleranza ammessa (pari a 55 gg/pp) di 45 gg/pp. Pertanto, si genera l'azione contrattuale dell'indicatore di qualità IQ23 (indicato in Appendice 3) e matura nei confronti del fornitore un recupero di 55 gg/pp entro il semestre successivo, per il quale il Dipartimento richiede il recupero.

Nel quinto bimestre il servizio eroga tutti i 440 gg/pp teorici e quindi non genera alcuna azione contrattuale. Nel sesto bimestre il servizio eroga tutti i 440 gg/pp teorici non recuperando i 55 gg/pp del quarto bimestre e dunque si genera l'azione contrattuale dell'indicatore di qualità IQ24 (indicato in Appendice 3).

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



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



6. MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

6.1 PREMESSA

In questo paragrafo vengono descritte le modalità con cui saranno erogati i servizi previsti nella fornitura. Il Dipartimento si riserva di poter modificare le modalità di esecuzione, di introdurre nuove modalità, di definire/modificare eventuali standard, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso al Fornitore.

In aggiunta, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, su proposta del Fornitore, e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specificità dei singoli servizi/obiettivi/attività.

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

Il Dipartimento si riserva inoltre di avvalersi di terzi, per il supporto allo svolgimento di attività di propria competenza, ferma restando la responsabilità globale del Dipartimento nello svolgimento di tali attività. Segue una descrizione più dettagliata delle modalità previste per l'esecuzione dei servizi.

6.2 LUOGO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'erogazione dei servizi avverrà prevalentemente presso le sedi del Dipartimento in Roma, ove non diversamente specificato e salvo diversa indicazione del Dipartimento.

In particolare, per quanto riguarda i servizi aventi carattere di continuità e segnatamente i servizi di monitoraggio dei sistemi e applicazioni, conduzione operativa dei sistemi, sicurezza e applicazioni, presidio di regia e dei sistemi multimediali, presidio rete e telefonia su rete IP, assistenza applicativa utenti, gestione PdL, e supporto tecnico-redazionale dei siti web, piattaforme e-learning e social network, il Fornitore dovrà costituire dei presidi operativi permanenti ubicati presso le sedi del Dipartimento di Via Vitorchiano e di Via Ulpiano, ove sono ubicati i CED, secondo le modalità e dimensionamento di seguito indicate e salvo diversa indicazione del Dipartimento.

Anche i servizi di supporto specialistico, nonché gli interventi fuori orario saranno svolti prevalentemente presso le sedi del Dipartimento a Roma.

Per attività straordinarie, conseguenti a situazioni critiche o di emergenza che dovessero emergere nell'ambito dei compiti istituzionali del Dipartimento, il medesimo può richiedere che i servizi vengano erogati temporaneamente anche in altre località del territorio italiano e in sedi provvisorie. In tali ipotesi sarà obbligo del Fornitore fornire alle risorse professionali coinvolte gli appositi Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) che verranno successivamente indicati nel DVRI.

Per l'erogazione dei servizi suddetti, l'Amministrazione metterà a disposizione locali idonei ad accogliere il personale del Fornitore, dotati della normale attrezzatura di ufficio e cablati per il collegamento agli elaboratori in modalità di tipo Ethernet. L'Amministrazione fornirà inoltre le postazioni di lavoro informatizzate, dotando il personale coinvolto di strumenti hardware e software di caratteristiche adeguate alle attività previste.



Nei casi in cui vengano richiesti interventi fuori orario per la risoluzione di eventuali malfunzionamenti, i tecnici del Fornitore svolgeranno le attività in via prevalente in modalità “on-site” presso le sedi del Dipartimento; al personale in reperibilità il Dipartimento potrà inoltre consentire il collegamento diretto da postazione individuale attraverso una connessione sicura.

I Centri Funzionali Decentrati non prevedono un presidio permanente, ma richiedono interventi periodici on-site, come specificato nel seguito.

I servizi di natura applicativa, quali sviluppo e manutenzione evolutiva, manutenzione adeguativa e correttiva delle applicazioni saranno svolti presso le sedi del Fornitore.

L'ambiente di sviluppo/manutenzione sarà a totale carico del fornitore, il quale dovrà provvedere autonomamente a dotarsi delle risorse hardware e software necessarie per lo sviluppo e la memorizzazione delle procedure oggetto del contratto e per l'esecuzione dei test interni. Tale ambiente dovrà risiedere presso la sede del Fornitore, dove risiederà anche il personale addetto al servizio di Sviluppo, Manutenzione evolutiva, Adeguativa e Correttiva.

Tutti i prodotti software sviluppati dovranno invece essere installati e testati dal fornitore in un ambiente di collaudo, messo a disposizione dal Dipartimento. Tale ambiente sarà realizzato secondo specifiche concordate con il Dipartimento e sarà gestito dal Fornitore stesso. Successivamente al collaudo con esito positivo, i prodotti software sviluppati potranno essere infine rilasciati nell'ambiente di esercizio. Il Fornitore dovrà supportare il Dipartimento nelle fasi di collaudo e avvio in esercizio del software realizzato per l'esecuzione della fornitura.

6.3 ORARIO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI E TEMPI DI INTERVENTO

Nella tabella seguente si riporta l'orario standard di lavoro relativamente ai servizi oggetto di fornitura che si svolgono presso le sedi del Dipartimento.

Servizio	Orario	Giorni
S1.A –Monitoraggio sistemi e applicazioni	H24	365/365
S1.B - Conduzione operativa sistemi, sicurezza e applicazioni	08:00 – 20:00	Lun. - Ven.
S1.C - Presidio di regia e dei sistemi multimediali	H24	365/365
S1.D - Presidio rete e telefonia su rete IP	08:00 – 20:00	Lun. - Ven.
	08:00 – 14:00	Sab.
S2.A - Assistenza applicativa agli utenti	08:00 – 20:00	Lun. - Ven.
	08:00 – 14:00	Sab.
S2.B - Gestione delle PdL	08:00 – 20:00	Lun. - Ven.
	08:00 – 14:00	Sab.
S4.A - Supporto tecnico-redazionale siti web, social network e piattaforme	08:00 – 20:00	Lun. - Ven.
S5.A - Supporto specialistico	09:00 – 13:00	Lun. - Ven.



	14:00 – 18:00	
S5.B - Supporto specialistico siti web, social network e piattaforme	09:00 – 13:00 14:00 – 18:00	Lun. - Ven.
S5.C - Supporto specialistico PMO	09:00 – 13:00 14:00 – 18:00	Lun. - Ven.

Tabella 24 – Orari standard di lavoro

Come indicato in forma sintetica nello schema riepilogativo sopra illustrato, l'orario di erogazione standard dei servizi, per le attività che richiedono la presenza di team di lavoro permanenti o su base pianificata presso le sedi dell'Amministrazione, si svolge nei giorni Lunedì- Venerdì e il Sabato (ove indicato) esclusi i giorni festivi, ad eccezione dei servizi di Monitoraggio sistemi ed applicazioni e Presidio di regia e dei sistemi multimediali che dovranno garantire una copertura H24 per tutti i giorni dell'anno (compresi i festivi).

I servizi di supporto specialistico che operano su base pianificata saranno erogati per 8 ore giornaliere dal Lunedì al Venerdì (esclusi i festivi).

Per il servizio di manutenzione correttiva il fornitore dovrà garantire un orario di servizio H12 Lun-Ven 08:00 – 20:00.

Si precisa che la copertura degli orari H12 potrà essere assicurata senza ricorrere alla turnazione del personale, ma prevedendo una flessibilità in ingresso e in uscita del personale stesso.

Nella tabella seguente sono indicati i servizi per i quali dovrà essere assicurata la Reperibilità a copertura delle fasce orarie e dei giorni non inclusi nell'orario standard, inclusi i giorni festivi.

Servizio	Reperibilità	Orario di copertura
S1.B - Conduzione operativa sistemi, sicurezza e applicazioni	SI	Lun. - Ven.: 20:00 – 08:00 Sab. – Dom.: 00:01 – 23:59 Festivi: 00:01 – 23:59
S1.D - Presidio rete e telefonia su rete IP	SI	Lun. - Ven.: 20:00 – 08:00 Sab.: 14:00 – 00.00 Dom. 00:01 – 23.59 Festivi: 00:01 – 23.59
S4.A Supporto tecnico-redazionale siti web, social network e piattaforme	SI	Sab. - Dom.: 08:00 – 20:00 Festivi: 08:00 – 20:00

Tabella 25 – Orari di copertura della Reperibilità

Per i servizi di cui alla tabella 6, il Fornitore dovrà assicurare la reperibilità del personale addetto, organizzando un'adeguata turnazione, per effettuare eventuali interventi fuori orario di ripristino e/o aggiornamenti urgenti da remoto e/o on-site.

Le figure professionali che dovranno garantire la Reperibilità per ciascun servizio sono indicate nel successivo capitolo 6.



Gli interventi urgenti da remoto dovranno essere garantiti entro 30 minuti dalla chiamata e gli interventi urgenti on-site dovranno essere garantiti entro due ore dalla chiamata.

Per gli interventi urgenti effettuati al di fuori dell'orario di lavoro standard, i tempi suddetti devono essere aggiunti ai tempi massimi di risoluzione dei problemi, al fine della verifica del rispetto dei livelli di servizio. Nella tabella seguente sono riassunti i tempi di intervento urgenti extra orario previsti per i diversi servizi.

Servizio	Modalità di intervento urgente	Tempo di attivazione
S1.B - Conduzione operativa sistemi, sicurezza e applicazioni	Da Remoto	Entro 30 (trenta) minuti dalla chiamata
S1.D - Presidio rete e telefonia su rete IP S4.A - Supporto tecnico-redazionale siti web, social network e piattaforme	On-site	Entro 2 (due) ore dalla chiamata

Tabella 26 – Tempi di intervento extra orario

Nell'ambito del servizio S5.A - Supporto specialistico, il Fornitore dovrà assicurare, su richiesta del Dipartimento, la disponibilità di personale aggiuntivo, oltre a quello già impegnato nelle attività continuative, per attività estemporanee conseguenti ad esempio a picchi di attività o a situazioni di emergenza. Tali attività saranno pianificate con preavviso di 2 giorni lavorativi.

Nell'ambito degli interventi del servizio di Fuori orario, il Fornitore dovrà inoltre assicurare, su richiesta del Dipartimento, l'esecuzione di attività straordinarie pianificate da parte del personale dei team impegnati nelle attività continuative, da eseguirsi al di fuori dell'orario standard di lavoro di cui alla Tabella 5. Tali attività saranno pianificate con preavviso di 2 giorni lavorativi.

Si evidenzia che la maggior parte delle chiamate e delle attività straordinarie sono indirizzate ai sistemi ed alle infrastrutture logistiche e di rete del CED.

6.4 STARTUP DELLA FORNITURA (PHASE-IN)

L'allestimento del servizio da parte del Fornitore deve avvenire secondo quanto disposto dal presente Capitolato nonché come eventualmente migliorato nell'offerta tecnica, in termini di logistica, organizzazione, sicurezza, documentazione e quanto altro necessario.

Al fine di facilitare il Fornitore nella presa in carico delle attività (Phase-in), nell'ambito dell'allestimento del servizio (periodo della durata massima di 2 mesi) è richiesta una fase di addestramento del personale. Tale addestramento svolto dal personale del Dipartimento o del fornitore uscente, consisterà in: riunioni di lavoro, sessioni formative, esame della documentazione esistente con assistenza di personale esperto, affiancamento nell'operatività quotidiana specie sui servizi continuativi al personale che eroga i servizi.

Le risorse del Fornitore che parteciperanno all'affiancamento dovranno essere le stesse che prenderanno in carico i servizi; in particolare, dovranno partecipare alla fase di startup al minimo le seguenti risorse:

- 1 risorsa per il monitoraggio dei sistemi e delle applicazioni;
- 1 risorsa per il presidio regia e sistemi multimediali;



- 2 risorse per la conduzione operativa reti e sicurezza;
- 2 risorse per la conduzione operativa infrastrutture tecnologiche;
- 1 risorsa per assistenza utenti;
- 1 risorsa per la gestione PDL;
- 1 risorsa per la manutenzione correttiva;
- 4 risorse per sviluppo tecnico redazione dei siti web, piattaforme e-learning e social network.

Durante le attività di training on the job la responsabilità delle operazioni continuerà ad essere in capo al fornitore uscente e/o al Dipartimento.

Nel periodo di allestimento del servizio, che va dalla data di decorrenza contrattuale fino alla data di inizio attività, il Fornitore dovrà:

- consegnare il Piano di subentro (vedi par. 6.5.6.2) comprensivo anche della pianificazione dettagliata delle richieste attività di affiancamento e con l'indicazione delle risorse da dedicare a tale attività, entro i primi 20 giorni solari dalla data di decorrenza contrattuale;
- consegnare il Piano della Qualità (vedi par. 6.5.6.2), entro i primi 20 giorni solari dalla data di decorrenza contrattuale, descrivendo soprattutto i processi operativi e documentali relativi a ciascuno dei servizi oggetto dell'appalto, con particolare riferimento alle procedure di interazione tra il Dipartimento e Fornitore;
- predisporre e consegnare, almeno 20 giorni solari antecedenti la data prevista di inizio fornitura, il Piano di Lavoro Generale (vedi par. 6.5.6.2) con tutti i servizi, che tenga conto dell'andamento delle attività di subentro;
- predisporre gli strumenti necessari all'erogazione dei servizi;
- personalizzare le soluzioni di Service Management, di monitoraggio tecnico/applicativo, gli strumenti di verifica e calcolo degli indicatori di qualità;
- analizzare i sistemi del Dipartimento, configurare la soluzione di monitoraggio tecnico/applicativo;
- presa in carico delle infrastrutture hardware, del software e delle applicazioni del Dipartimento;
- aggiornare la documentazione dei processi e le modalità operative che verranno adottate in sede di erogazione dei servizi oggetto di fornitura; la documentazione prodotta è soggetta all'approvazione del Dipartimento.

6.5 GESTIONE DELLA FORNITURA

6.5.1 Governance del contratto

Particolarmente importante per il Dipartimento nell'esecuzione della fornitura è la cura con cui il Fornitore, soprattutto il RUAC, eseguirà la gestione del contratto.

Si richiedono pertanto strumenti e/o risorse che assicurino:

- l'efficienza e l'efficacia dell'azione tecnica e amministrativa;
- l'intervento tempestivo in caso di criticità;



- la misurabilità degli interventi;
- la completa visibilità per il Dipartimento.

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

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

La gestione del contratto, ancorché non sia da considerarsi alla stregua di "contratto di grande rilievo" ai sensi del d.lgs. 39/93, richiede opportune forme di monitoraggio che il Dipartimento si riserva di attivare mediante ricorso ad un monitore qualificato.

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

6.5.2 Reportistica

Per la rendicontazione puntuale dei livelli di servizio e degli indicatori di qualità applicabili e per gli impegni presi in offerta, il Fornitore dovrà rendere disponibile al Dipartimento, con cadenza bimestrale, una serie di Rapporti di Consuntivo sull'erogazione del servizio, elaborati a partire dai dati delle piattaforme di monitoraggio e di Service Management, riportanti almeno le seguenti informazioni:

- rendicontazione della disponibilità dei sistemi e degli apparati;
- rendicontazione della disponibilità e delle prestazioni dei servizi applicativi;
- numero di interventi effettuati nel periodo di osservazione;
- classificazione degli interventi per modalità di attivazione (attivazione automatica/richiesta utente/attività pianificata) e risoluzione (risoluzione al 1° livello/2° livello);
- dettaglio delle richieste rigettate (motivazioni del rigetto) e delle richieste non standard (modalità di gestione concordata con il Dipartimento);
- distribuzione dei problemi per tipologia, gravità e priorità di intervento;
- durata media, massima e minima degli interventi per tipologia;
- andamento delle grandezze rilevate nel periodo rispetto ai precedenti periodi di osservazione;
- report degli asset, contenente informazioni (hardware e software) sui cespiti posseduti dall'Amministrazione suddivisi per tipologia;



- report di configurazione, che forniscano informazioni relative alla configurazione del singolo asset (ad esempio, per una PdL, versione sistema operativo, nome della risorsa di rete, configurazione di posta elettronica, software installati etc.);
- report di garanzia, che forniscano informazioni sulla durata e le scadenze dei servizi in garanzia relativi ad apparecchiature di proprietà del Dipartimento;
- report sul consuntivo delle risorse impiegate per ciascun servizio continuativo, a supporto della verifica del dimensionamento minimo degli FTE di cui al par. 5.17.

Con cadenza annuale il Fornitore dovrà rendere disponibile al Dipartimento una reportistica annuale sulla presenza del personale femminile impiegato nella commessa secondo quanto indicato in offerta tecnica in risposta al criterio C11 del disciplinare di gara.

Con cadenza annuale il Fornitore dovrà rendere disponibile al Dipartimento una reportistica sulla pianificazione della formazione del personale impiegato nella commessa secondo quanto indicato in offerta tecnica in risposta al criterio C04 del disciplinare di gara.

La reportistica dovrà essere resa disponibile al Dipartimento entro i primi 15 giorni solari successivi al periodo di riferimento, salvo diversa indicazione del Dipartimento stesso.

Il Dipartimento potrà comunque, in ogni momento, chiedere modifiche alla struttura e al contenuto dei Report, senza alcun onere aggiuntivo.

6.5.3 Rilievi

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

Essi consistono in comunicazioni formali al RUAC del Fornitore, che non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterate e accumulate, possono dar adito a penali, secondo quanto previsto nel contratto.

Si precisa che il Dipartimento emetterà un rilievo sulla fornitura ogni qualvolta si rilevi il mancato rispetto delle indicazioni riportate nel capitolato e sue appendici e nell'offerta tecnica. Tali rilievi vengono formalizzati attraverso una "nota di rilievo".

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

Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre al Dipartimento, entro 5 giorni lavorativi dall'emissione della "nota di rilievo", un documento che giustifichi, con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni, l'oggetto del rilievo stesso.



6.5.4 Assicurazione della qualità

La qualità della fornitura dovrà essere assicurata dal Fornitore, rispettando i criteri di qualità del proprio processo, e con l'applicazione del Piano della Qualità Generale e del Piano della Qualità di Obiettivo.

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.

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 del Dipartimento ogni qualvolta se ne presenti l'esigenza.

Il Fornitore, durante tutto l'arco contrattuale, dovrà garantire i livelli di servizio richiesti nel presente Capitolato (Appendice 3). A tal fine, il Fornitore è tenuto ad effettuare una continua rilevazione dei livelli di servizio erogati e a produrre la relativa documentazione di reporting.

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

6.5.5 Pianificazione e consuntivazione

Di seguito vengono riportati i principali deliverables prodotti a fronte di attività di pianificazione, di verifica degli stati di avanzamento (SAL) e di consuntivazione.

Piano di Subentro

Il Fornitore, entro 20 (venti) giorni solari dalla data di decorrenza contrattuale, dovrà consegnare un Piano di Lavoro, denominato "Piano di subentro", in cui è necessario, in particolare, indicare:

- la pianificazione delle attività di allestimento del servizio, con evidenza della data prevista di inizio attività;
- le modalità di organizzazione dell'addestramento di inizio fornitura, per acquisire il know-how necessario;
- modalità e tempi per la predisposizione degli strumenti e soluzioni a supporto alla fornitura e di tutte le soluzioni migliorative proposte in sede di offerta;



- i tempi e le modalità con cui si prevede di effettuare i collaudi delle soluzioni/piattaforme proposte nonché le verifiche dei profili professionali delle risorse a cui vengono affidati i servizi.

Nella stesura del Piano di Subentro, sarà necessario recepire tutte le proposte inserite dal Fornitore nell'offerta tecnica, e sarà oggetto di approvazione da parte del Dipartimento.

Piani di Lavoro e Consuntivo attività

Il Fornitore, almeno 20 giorni solari antecedenti la data prevista di inizio fornitura, dovrà consegnare il "Piano di lavoro Generale" integrato con il piano dei servizi erogati in modalità continuativa e, qualora si abbia già evidenza di interventi progettuali necessari, con le sezioni relative ai servizi coinvolti.

Per i servizi di Sviluppo e Manutenzione evolutiva e Manutenzione adeguativa, il Fornitore dovrà predisporre uno specifico "Piano di Lavoro di obiettivo" che deve essere consegnato al termine della fase di Definizione, oltre a dover aggiornare la sezione relativa del Piano di lavoro Generale.

Il Piano di Lavoro Generale, predisposto deve essere mantenuto costantemente aggiornato dal Fornitore.

Il Piano sarà costituito da due sezioni:

- Piani di Lavoro
- Consuntivo attività

Piani di lavoro

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

- per i servizi a carattere continuativo, un piano per ogni servizio,
- per le attività a carattere progettuale, un piano per ogni obiettivo/intervento.

La versione iniziale di ciascun piano dovrà essere prodotta dal Fornitore e approvata dal Responsabile del Dipartimento (DEC):

- per i servizi a carattere continuativo, a inizio fornitura;
- per i servizi a carattere progettuale, durante la fase di "Definizione dei Requisiti".

Nel Piano di lavoro devono essere descritti i seguenti argomenti:

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

Il piano di lavoro generale deve essere approvato in modo formale.

Successivamente sarà cura del Fornitore comunicare e concordare con il Dipartimento ogni eventuale ripianificazione delle attività, aggiornando il relativo Piano di Lavoro. La ripianificazione verrà formalizzata tramite un verbale.



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

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

Nel Piano di Lavoro degli Obiettivi/Interventi progettuali, si dovrà inserire in fase di "Definizione dei requisiti", l'indicazione esatta del team che il Fornitore intende impiegare sull'Obiettivo con riferimento alle figure professionali e al mix stimato di impiego di ciascuna figura in funzione delle specificità del singolo obiettivo. Eventuali modifiche di questi dati genereranno un aggiornamento del Piano di lavoro che dovrà essere approvato dal Responsabile del Dipartimento.

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

In qualunque momento il Dipartimento può richiedere la consegna dei Piani di lavoro che dovranno contenere tutti gli aggiornamenti concordati.

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

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

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

Consuntivo attività

La consuntivazione delle attività svolte con modalità continuativa dovrà essere predisposta dal Fornitore bimestralmente nel Consuntivo Attività, relativamente a ciascun servizio. Il Dipartimento si riserva la facoltà di rivedere le modalità di rendicontazione delle risorse in servizio.

Il Consuntivo Attività anche per i servizi continuativi, compresa la manutenzione correttiva, deve essere corredato dal Rendiconto Risorse, ed è oggetto di approvazione da parte del Dipartimento.



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

Stato avanzamento lavori

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

6.5.6 Prodotti della fornitura

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

6.5.6.1 CONSEGNA DEI PRODOTTI

Il software deve essere consegnato tramite l'utilizzo del prodotto di Configuration Management.

Il Dipartimento si riserva di chiedere la contestuale consegna di una copia del software anche su supporto magnetico/ottico.

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

6.5.6.2 CONSEGNA DI DOCUMENTAZIONE

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

Si precisa che tutta la documentazione contrattuale dovrà essere sempre aggiornata all'ultima versione.

La consegna è ritenuta valida se il documento consegnato è completo di tutti gli allegati e di eventuali documenti incorporati nel documento principale (vedi ad es. documento piano di test).

Nel periodo di durata contrattuale il Dipartimento può richiedere al Fornitore di seguire una diversa modalità per la consegna della documentazione.



6.5.6.3 ASSENZA DI MALWARE

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

6.5.7 Trasferimento del know-how a fine fornitura (Phase-out)

Al termine della fornitura, il Fornitore si impegna a prestare al Dipartimento e/o a terzi dalla stessa indicati, l'addestramento e la collaborazione necessaria per consentire di subentrare nella gestione delle attività contrattuali.

La fase di rilascio del servizio inizia a partire dal terz'ultimo mese di erogazione del servizio e ha durata di 3 (tre) mesi solari, sovrapponendosi agli ultimi tre mesi di erogazione. Fino al termine di erogazione del servizio stesso, il Fornitore è tenuto a fornire, in affiancamento ad altra Impresa o al Dipartimento stesso, i servizi oggetto dell'appalto mettendo a disposizione, nella forma e con le modalità più opportune, risorse umane e tecnologiche per favorire il subentro.

In particolare, l'Impresa si impegna a:

- prevedere sessioni di addestramento per il personale del Dipartimento e/o di terzi dalla stessa indicati, per descrivere le modalità di erogazione dei servizi a carattere continuativo;
- trasferire al Dipartimento le soluzioni e gli strumenti utilizzati nel corso della fornitura come previsto contrattualmente;
- garantire il proseguimento del servizio senza causare agli utenti del Dipartimento interruzioni o degrado degli Indicatori di qualità contrattuali.

Si descrivono di seguito i principali impegni dell'Impresa relativi a questa fase:

- durante questa fase di passaggio delle consegne, il Fornitore continuerà a svolgere tutte, senza eccezione, le attività previste sui servizi, mantenendo invariati i livelli di servizio erogati. Gli adempimenti passeranno dal Fornitore al personale indicato dal Dipartimento quando il trasferimento del know how e della documentazione operativa sarà completato. Durante la fase di rilascio il Dipartimento non richiederà al Fornitore l'introduzione di innovazioni tecnologiche, al fine di rendere più rapido e semplice il passaggio delle consegne.
- Il Fornitore dovrà trasferire la documentazione indicante le modalità della gestione operativa dei sistemi e delle applicazioni, a personale tecnico indicato dal Dipartimento e dovrà essere oggetto, per tutta la durata del rilascio, di riunioni per il passaggio di consegne. Dovrà inoltre essere prevista la migrazione delle basi dati delle piattaforme/sistemi, ad esempio: lo storico relativo all'andamento dei livelli di servizio nell'arco della durata contrattuale, numerosità delle risorse umane impegnate nella gestione tecnico/operativa dei sistemi e relativi profili professionali, DB dei rapporti con i fornitori terzi, ecc..
- Il Fornitore dovrà fornire al personale tecnico indicato dal Dipartimento un adeguato addestramento all'utilizzo degli strumenti di supporto alla gestione della fornitura.



6.5.8 Garanzia

Tutto il software sviluppato/modificato deve essere consegnato privo di anomalie.

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

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

per i 12 (dodici) mesi successivi al rilascio in esercizio. Le suddette garanzie devono essere prestate in proprio dall'Impresa anche per il fatto del terzo, intendendo il Dipartimento restare estranea ai rapporti tra l'impresa e le ditte fornitrici.



7. MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DELLA FORNITURA

Nella tabella seguente vengono espone le matrici di corrispondenza tra modalità di esecuzione e remunerazione per i servizi oggetto di fornitura.

Servizio	Modalità di esecuzione	Modalità di remunerazione
S1.A Monitoraggio sistemi e applicazioni	Continuativa	A canone
S1.B Conduzione operativa sistemi, sicurezza e applicazioni	Continuativa	A canone
S1.C Presidio di regia e dei sistemi multimediali	Continuativa	A canone
S1.D Presidio rete e telefonia su rete IP	Continuativa	A canone
S2.A Assistenza applicativa utenti	Continuativa	A canone
S2.B Gestione PdL	Continuativa	A canone
S3.A Sviluppo e Manutenzione evolutiva	Progettuale	A corpo
	Progettuale	A consumo
S3.B Manutenzione adeguativa	Progettuale	A corpo
S3.C Manutenzione correttiva	Continuativa	A canone
S4.A Supporto tecnico-redazionale siti web, social network e piattaforme	Continuativa	A canone
S5.A Supporto specialistico	Progettuale	A consumo
S5.B Supporto specialistico siti web, social network e piattaforme	Progettuale	A consumo
S5.C Supporto specialistico PMO	Progettuale	A consumo
S6. Interventi Fuori Orario	Progettuale	A consumo

Tabella 27 - Corrispondenza tra servizi e modalità di esecuzione e remunerazione

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

7.1 MODALITÀ CONTINUATIVA A CANONE

La modalità continuativa a canone mensile si applica ai seguenti servizi:

- S1.A Monitoraggio sistemi e applicazioni;
- S1.B Conduzione operativa sistemi, sicurezza e applicazioni;
- S1.C Presidio di regia e dei sistemi multimediali;
- S1.D Presidio rete e telefonia su rete IP;
- S2.A Assistenza applicativa utenti;
- S2.B Gestione PdL;
- S3.C Manutenzione correttiva;



- S4.A Supporto tecnico-redazionale siti web, social network e piattaforme.

Il servizio di Manutenzione correttiva, anche se attivato su uno specifico evento scaturito da un malfunzionamento, viene erogato in modalità continuativa in quanto lo specifico evento non è pianificabile.

L'attivazione di tali servizi è prevista a partire dalla data di inizio attività e l'erogazione è senza soluzione di continuità per la fase contrattuale di "erogazione dei servizi" di 48 mesi, oltre 12 (dodici) mesi per la "manutenzione in garanzia" sul software rilasciato e/o modificato nel corso dei 12 (dodici) mesi precedenti.

La remunerazione è basata su canoni mensili predefiniti onnicomprensivi per:

- le attività svolte in orario standard di lavoro nonché per la reperibilità, al di fuori dell'orario standard, di tutte le risorse di presidio necessarie;
- le attività di manutenzione correttiva;

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

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

7.2 MODALITÀ PROGETTUALE A CONSUMO

La modalità progettuale "a consumo" si applica ai servizi:

- S3.A Sviluppo e Manutenzione evolutiva;
- S5.A Supporto specialistico;
- S5.B Supporto specialistico siti web, social network e piattaforme;
- S5.C Supporto specialistico PMO;
- S6. Interventi Fuori Orario.

La regolamentazione contrattuale del servizio (pianificazione e riepilogo delle risorse impegnate) è in giorni/persona o ore/persona, con modalità a tempo e spesa. Gli importi saranno determinati sulla base del consumo effettivo e saranno corrisposti considerando le quantità effettivamente erogate e certificate nel Consuntivo attività.

Sono remunerate a "a consumo" le seguenti attività erogate su richiesta:

- gli obiettivi di sviluppo e manutenzione evolutiva delle applicazioni;
- gli interventi effettuati al di fuori dell'orario standard di lavoro dal personale di presidio;
- le risorse di supporto specialistico che saranno eventualmente richieste dal Dipartimento, in aggiunta a quelle già impegnate nei servizi di tipo continuativo.



Nonostante la regolamentazione contrattuale dei servizi in orario standard sia a canone onnicomprensivo invariante per tutta la durata del contratto, il Fornitore deve inserire nel Consuntivo Attività anche gli elementi significativi per ciascuno dei servizi erogati in tale orario, quali ad esempio le richieste ricevute, gli interventi effettuati, ecc.

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

Le attività da eseguire possono essere scomposte in obiettivi e/o progetti, di responsabilità del Fornitore, la cui esecuzione è suddivisa in una o più fasi, delimitate da prodotti, secondo i cicli di realizzazione di cui al precedente paragrafo 4.9.2.

Le situazioni di criticità ed urgenza, in cui è possibile che debbano essere svolte le attività, richiedono elevate capacità tecniche e professionali: prontezza, precisione, affidabilità e competenza. È essenziale perciò, da parte del Fornitore, un elevato grado di flessibilità nel rendere disponibili le risorse, nonché nel garantire le necessarie competenze.

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

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

Specificatamente per quanto riguarda le attività di Sviluppo e manutenzione evolutiva da eseguire, queste possono essere scomposte in obiettivi e/o progetti, di responsabilità del Fornitore, la cui esecuzione è suddivisa in una o più fasi, delimitate da prodotti, secondo i cicli di realizzazione di cui al precedente paragrafo 4.9.2.

Per ciascun obiettivo il Dipartimento coinvolgendo il Responsabile del Contratto, dovrà rilasciare un'autorizzazione formale a fronte della quale il Fornitore si attiverà per raccogliere i requisiti utente e per predisporre la stima iniziale in giorni/persona e il piano dell'obiettivo.

Per ciascun obiettivo verrà redatto un piano di obiettivo (con relativo GANTT) che confluirà nel Piano di Lavoro generale. A fine obiettivo si renderanno i giorni persona inizialmente stimati, salvo variazioni concordate in corso d'opera con il Dipartimento.

Nel caso in cui il Dipartimento decidesse di cancellare degli obiettivi di Sviluppo e manutenzione Evolutiva prima della loro conclusione, per cause non imputabili al Fornitore, il medesimo corrisponderà al Fornitore i giorni persona consumati per l'obiettivo in funzione dello stato di avanzamento dell'obiettivo stesso.



Quanto sopra non vale nel caso in cui la cancellazione sia motivata da eccezioni da parte del Dipartimento per mancato adempimento contrattuale del Fornitore.

A fronte dell'esito positivo del collaudo il Dipartimento si riserva di corrispondere il 90% dei giorni persona conteggiati per l'obiettivo. La restante quota del 10% sarà corrisposta solo dopo tre mesi dalla fase di rilascio in esercizio del software e a condizione che gli Indicatori di qualità definiti nel piano di qualità rispettino i valori di soglia.

7.3 MODALITÀ PROGETTUALE A CORPO

La modalità progettuale "a corpo" si applica ai servizi:

- S3.A Sviluppo e Manutenzione evolutiva;
- S3.B Manutenzione adeguativa.

Saranno quindi remunerati a "corpo" in modalità progettuale:

- gli obiettivi di sviluppo e manutenzione evolutiva delle applicazioni;
- gli obiettivi di sviluppo e manutenzione adeguativa delle applicazioni.

Ciò che caratterizza tali modalità è la possibilità di scomporre i servizi sopra elencati, in interventi e/o obiettivi che possono essere pianificati temporalmente e stimati in giorni persona del team ottimale.

Gli interventi a carattere progettuale sono quantificati in giorni persona di team ottimale, con modalità esecutiva a corpo; vale a dire che il corrispettivo è calcolato sulla base della stima iniziale approvata dal Dipartimento e non in base ai giorni persona di team ottimale misurati a consuntivo, e saranno corrisposti considerando le attività eseguite e certificate nel Consuntivo attività.

Le attività da eseguire possono essere scomposte in obiettivi e/o progetti, di responsabilità del Fornitore, la cui esecuzione è suddivisa in una o più fasi, delimitate da prodotti, secondo i cicli di realizzazione di cui al precedente paragrafo 4.9.2.

Per ciascun obiettivo il Dipartimento coinvolgendo il Responsabile del Contratto, dovrà rilasciare un'autorizzazione formale a fronte della quale il Fornitore si attiverà per raccogliere i requisiti utente e per predisporre la stima iniziale in giorni/persona del team ottimale e il piano dell'obiettivo.

Per ciascun obiettivo verrà redatto un piano di obiettivo (con relativo GANTT) che confluirà nel Piano di Lavoro generale. Per gli obiettivi di Sviluppo, Manutenzione evolutiva ed adeguativa, a fine obiettivo si renderanno i giorni persona di team ottimale inizialmente stimati, salvo variazioni concordate in corso d'opera con il Dipartimento.

Nel caso in cui il Dipartimento decidesse di cancellare degli obiettivi di Sviluppo e manutenzione Evolutiva e Adeguativa prima della loro conclusione, per cause non imputabili al Fornitore, il medesimo corrisponderà al Fornitore i giorni persona di team ottimale consumati per l'obiettivo in funzione dello stato di avanzamento dell'obiettivo stesso.

Quanto sopra non vale nel caso in cui la cancellazione sia motivata da eccezioni da parte del Dipartimento per mancato adempimento contrattuale del Fornitore.



A fronte dell'esito positivo del collaudo il Dipartimento si riserva di corrispondere il 90% dei giorni persona di team ottimale conteggiati per l'obiettivo. La restante quota del 10% sarà corrisposta solo dopo tre mesi dalla fase di rilascio in esercizio del software e a condizione che gli Indicatori di qualità definiti nel piano di qualità rispettino i valori di soglia.



8. RESPONSABILE UNICO DELLE ATTIVITA' CONTRATTUALI

Il Fornitore dovrà indicare il Responsabile Unico delle Attività Contrattuali (RUAC), che a partire dalla fase di stipula del contratto avrà la responsabilità del coordinamento di tutte le attività inerenti la fornitura. La messa a disposizione della figura del Responsabile della Fornitura per ciascun Lotto non comporterà alcun onere aggiuntivo per il Dipartimento.

La figura proposta per ricoprire il ruolo di RUAC deve rispettare le caratteristiche minime di seniority, competenze ed esperienze professionali riportate in Appendice 2.

Il RUAC non farà parte di alcuno dei gruppi di lavoro previsti per l'erogazione dei servizi e non dovrà essere dedicato a tempo pieno a tale ruolo. Dovrà tuttavia essere sempre reperibile telefonicamente quando non presente in sede, anche al di fuori degli orari di servizio. Nei periodi di assenza temporanea del RUAC (ferie, malattia, ecc.) dovrà essere garantita una figura equivalente sostitutiva. La mancata presenza in sede e/o reperibilità telefonica, senza una preventiva comunicazione al Dipartimento, comporterà l'emissione di una nota di rilievo sulla fornitura.

Il RUAC può essere sostituito permanentemente solo previa autorizzazione da parte del Dipartimento. L'eventuale inadempimento sarà sanzionato secondo quanto previsto nel contratto.

Il RUAC dovrà garantire la rispondenza dei servizi erogati alle previsioni contrattuali, sia in termini di livelli di servizio che di qualità del software realizzato e dei contenuti prodotti. A tal fine, sentito il Dipartimento, si relazionerà con gli altri Fornitori attivi presso di essa per garantire la piena operatività dei sistemi del Dipartimento.

Il RUAC dovrà riferire al Dipartimento su tematiche contrattuali, quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- predisposizioni e variazioni dei Piani di Lavoro della fornitura;
- correttezza e tempestività dell'utilizzo delle soluzioni a supporto della fornitura;
- predisposizione e garanzia del rispetto del Piano della Qualità, tenendo conto delle specificità dei servizi richiesti;
- rispetto dei livelli di servizio e degli indicatori di qualità e decisione di eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi;
- aspetti relativi alla sicurezza nell'erogazione dei servizi;
- problematiche relative a scostamenti sui mix effettivi di risorse e/o ad eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti;
- gestire le sostituzioni temporanee delle risorse (per ferie, malattie, ecc.) al fine di garantire la regolare disponibilità dei servizi.

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

- verificare l'ottimale svolgimento dei servizi e ottemperare agli obblighi di pianificazione e rendicontazione attività e risorse;
- gestire le situazioni critiche, intervenendo tempestivamente con opportune decisioni/azioni prima che si verifichino impatti gravi sulle attività in corso;



- verificare la completezza ed il corretto avanzamento degli interventi programmati sulla base della pianificazione comunicata al Dipartimento;
- identificare possibili aree d'intervento per semplificare i processi, favorire la comunicazione e fornire al Dipartimento la visione integrata su tutti i servizi forniti;
- garantire l'allineamento degli standard procedurali e tecnologici correnti in funzione di nuove esigenze di servizio e/o di nuove normative rivolte alla Pubblica Amministrazione;
- analizzare ed ottimizzare i processi gestionali e le strutture organizzative;

Si sottolinea che, a prescindere dall'organizzazione che il Fornitore adotterà per l'erogazione dei servizi, è richiesto un alto grado di sinergia tra le varie figure impiegate, al fine di garantire un costante e adeguato grado di conoscenza e di attenzione. Sarà responsabilità del RUAC assicurare tale sinergia.

9. SOLUZIONI A SUPPORTO DELLA FORNITURA

In questa sezione sono descritti gli strumenti trasversali e le relative funzionalità richiesti al Fornitore, che vanno ad integrare e completare i servizi oggetto di fornitura descritti nei capitoli precedenti, in particolare:

- Portale di governo e gestione della fornitura;
- Sistema di reportistica.

Si precisa che tutti i sistemi richiesti dovranno essere offerti e installati, senza oneri aggiuntivi per il Dipartimento, durante il periodo di subentro della durata di due mesi. Sono a carico del Fornitore la messa a disposizione delle apparecchiature hardware e dei componenti software necessari.

9.1 PORTALE DI GOVERNO E GESTIONE DELLA FORNITURA

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

Il portale dovrà consentire al Dipartimento, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- la verifica tecnica operativa dell'andamento della fornitura tramite realizzazione di opportuni cruscotti informativi e di report tecnici periodici;
- la verifica dell'andamento dei livelli di servizio (SLA) durante l'erogazione dei servizi, con la possibilità di accedere alla reportistica sulla rendicontazione degli SLA, sugli eventuali scostamenti e su situazioni critiche;
- l'accesso alle funzionalità e alla reportistica forniti dallo strumento di Trouble Ticketing;
- la verifica dell'effort erogato in termini di FTE (consuntivo) delle risorse allocate per ciascun servizio tramite report periodici di rendicontazione delle attività;
- la condivisione della documentazione relativa ai progetti;



- l'archiviazione della documentazione tecnica e di processo, sia acquisita nella corso della fase di presa in carico (Phase-in) che prodotta nel corso della erogazione della fornitura;
- l'accesso alla documentazione legata alle scadenze contrattuali, senza che il suo inserimento sul portale si sostituisca agli obblighi di comunicazione previsti;
- la disponibilità dell'indirizzario delle caselle di posta e dei nominativi delle risorse del Fornitore e delle figure/ruoli previste/i nella erogazione dei servizi.

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

Il Fornitore si impegna ad evolvere tale strumento, senza oneri aggiuntivi, recependo eventuali richieste di cambiamento proposte dal Dipartimento.

9.2 SISTEMA DI REPORTISTICA

I Fornitore dovrà offrire al Dipartimento, senza oneri aggiuntivi, uno strumento automatico per la verifica degli indicatori di qualità e per il calcolo delle penali contrattualmente previste. Tale strumento deve assicurare al Dipartimento funzionalità di ausilio alla governance delle attività contrattuali, ovvero consentire allo stesso di verificare l'andamento dei livelli di servizio durante l'erogazione dei servizi, con la possibilità di accedere alla reportistica sulla rendicontazione degli SLA, sugli eventuali scostamenti e su situazioni critiche che determinano l'applicazione di penali.

I report, prodotti a cura del fornitore senza oneri aggiuntivi per il Dipartimento, secondo la periodicità concordata con il Dipartimento, è di tipo:

- contrattuale valida ai fini del calcolo delle penali;
- tecnico e di rendicontazione delle attività e delle risorse impiegate per i servizi.



10. ORGANIZZAZIONE DEL GRUPPO DI LAVORO

Il Fornitore si impegna a definire e mantenere per il periodo contrattuale un gruppo di lavoro che dovrà essere altamente qualificato ed aderente alle richieste formulate e descritte nel presente Capitolato.

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

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

Inoltre il Fornitore dovrà garantire al Dipartimento la "continuità operativa", pianificando periodi di ferie e di training on the job allo scopo di garantire sempre e comunque un "nucleo" operativo in grado di adempiere agli obiettivi pianificati nel rispetto dei livelli di servizio contrattuali.

Il Fornitore garantisce che tutte le risorse tecniche che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, sia in fase di presa in carico sia durante la fornitura stessa, anche in caso di integrazioni e/o sostituzioni, rispondono ai requisiti minimi riportati nell'Appendice 2, fermo restando l'obbligo per il Fornitore stesso ad erogare i servizi richiesti anche a fronte di significative variazioni del contesto tecnologico, adeguando le conoscenze del personale impiegato nell'erogazione dei servizi o inserendo nei gruppi di lavoro risorse con skill adeguato, senza alcun onere aggiuntivo per il Dipartimento.

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

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

Per il personale ritenuto inadeguato, qualunque sia il ruolo ed il servizio, il Dipartimento può procedere alla richiesta di sostituzione, che avviene seguendo le modalità ed i tempi previsti dal contratto.

La richiesta di sostituzione può avvenire:

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

I suddetti inadempimenti saranno comunicati formalmente dal Dipartimento al Fornitore.



11. VERIFICA DI CONFORMITA' E COLLAUDO

Nel corso delle attività contrattuali il Dipartimento effettuerà le attività di collaudo e verifica di conformità delle prestazioni volte a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale.

La responsabilità dell'esecuzione del collaudo/verifica di conformità è del Dipartimento, che esegue l'attività con il supporto del fornitore.

Tali verifiche verranno avviate:

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

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

In particolare, per le verifiche/collaudo software per obiettivi di sviluppo, manutenzione evolutiva o adeguativa:

- prima di dare inizio al collaudo, il Fornitore ha l'obbligo di testare opportunamente ogni intervento effettuato sul software oggetto di consegna e consegnare la documentazione comprovante l'esecuzione positiva dei test;
- il collaudo sarà svolto nei tempi previsti dal Piano di Lavoro, con il supporto del Fornitore. La durata del collaudo è dipendente dalle caratteristiche, dimensioni e criticità dell'intervento ed esclude il periodo di predisposizione e di verifica della corretta predisposizione dell'ambiente, salvo quanto diversamente specificato per singoli obiettivi.
- l'attività di collaudo verrà svolta negli ambienti (collaudo) del Dipartimento;
- durante il periodo di collaudo saranno oggetto di verifica tutti i prodotti di fase e la loro congruenza con i prodotti delle fasi precedenti.

Durante le attività di collaudo/verifica il Fornitore è obbligato ad assicurare al Dipartimento il supporto necessario che costituisce parte integrante dell'intervento progettuale. Allo stesso modo costituisce parte integrante dell'intervento progettuale l'esecuzione di test di verifica dell'aderenza agli standard, della compatibilità alle piattaforme di riferimento delle postazioni utente, della compatibilità con le altre applicazioni che condividono la stessa rete e lo stesso parco client.

All'atto dell'accettazione/collaudo dell'obiettivo/intervento, in caso di esito positivo, verrà redatto e sottoscritto dal Dipartimento il verbale di collaudo ed accettazione, in cui saranno tracciate le attività svolte durante il collaudo stesso.

La presenza di anomalie che, a giudizio del Dipartimento, per gravità o numerosità, non consentano lo



svolgimento o la prosecuzione delle attività di collaudo provocherà la sospensione del collaudo stesso. Il collaudo potrà riprendere solo dopo che il Fornitore avrà rimosso le cause che hanno determinato la sospensione.

La rimozione delle eventuali anomalie riscontrate durante la fase di collaudo non dovrà comunque implicare un ritardo nella data pianificata di fine collaudo. In caso contrario si applicheranno le sanzioni previste per gli indicatori applicabili.

12. INDICATORI DI QUALITÀ'

Il profilo di qualità richiesto dalla fornitura ed i relativi indicatori di qualità sono descritti nell'Appendice 3. Il Fornitore è tenuto a rendicontare i risultati della misurazione di tutti gli indicatori di qualità per tutta la durata contrattuale attraverso report (periodici o al termine dell'obiettivo), da comunicare al Dipartimento.

12.1 REVISIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta del Dipartimento; il riesame potrà derivare da nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di decorrenza contrattuale e/o dall'adeguamento delle metodiche atte alla rilevazione dei singoli indicatori di qualità che sono risultate non efficaci.

Il Dipartimento ed il Fornitore, in caso di necessità, concorderanno eventuali modifiche ai metodi di calcolo successivamente riportati.

12.2 VERIFICA DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ E CALCOLO DELLE PENALI

Il Fornitore deve consentire al Dipartimento di poter fruire tempestivamente dei report di rendicontazione sui livelli di servizio previsti per la fornitura e calcolare facilmente le eventuali penali e/o rilievi. A tal fine, come previsto al precedente paragrafo 9.2, il Fornitore deve proporre, in sede di offerta tecnica, uno strumento automatico di rilevazione.