



CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

ALLEGATO 1

CAPITOLATO TECNICO

GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. N. 36/2023 PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI SVILUPPO, GESTIONE E MANUTENZIONE DEL SISTEMA DI E-PROCUREMENT A SUPPORTO DEL PROGRAMMA DI RAZIONALIZZAZIONE DEGLI ACQUISTI DELLA PA

ID 2761

CONSIP S.p.A.



Indice

1	Premessa.....	5
1.1	Glossario.....	5
1.2	Acronimi	7
2	Contesto di riferimento.....	7
2.1	Scenario di evoluzione	8
2.2	Obiettivi.....	9
2.3	Modello di funzionamento del Programma	10
2.4	Sistema di e-Procurement.....	11
2.4.1	Piattaforma di e-Procurement - Portale degli Acquisti in Rete.....	11
2.4.2	Sistema di Data Management.....	12
2.4.3	Portale Open Data.....	13
2.5	Strategia di migrazione al PSN.....	13
3	Oggetto della Fornitura.....	15
3.1	Durata.....	16
3.2	Requisiti generali.....	17
3.2.1	Linee guida, standard e normativa di riferimento	17
3.2.2	Requisiti di terzietà	19
3.2.3	Qualifiche e responsabilità del Fornitore.....	21
3.2.4	Responsabili e ruoli richiesti	22
3.2.5	Profili professionali	27
3.2.6	Misure di sicurezza.....	28
4	Descrizione dei Servizi.....	31
4.1	Esercizio.....	31
4.1.1	Gestione Applicativa	31
4.1.2	Gestione accesso agli atti.....	35
4.1.3	Content Management.....	37
4.1.4	Manutenzione Correttiva e Preventiva.....	39
4.1.5	Conduzione Operativa	45
4.2	Servizi di Sviluppo e Manutenzione	58
4.2.1	Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di Software	58
4.2.2	Manutenzione Adeguata.....	64
4.3	Servizi Professionali.....	67
4.3.1	Supporto specialistico.....	67
4.3.2	Gestione cataloghi e ambienti	68
4.3.3	Supporto per l'evoluzione tecnologica	70
4.4	Monitoraggio e Gestione della Sicurezza	72
4.4.1	Descrizione e requisiti del servizio.....	72



4.4.2	Dimensioni del servizio	75
4.4.3	Team di Lavoro.....	75
4.5	Strumenti a supporto dell'operatività della fornitura	76
4.5.1	Premessa.....	76
4.5.2	Strumenti di Governo della fornitura.....	77
4.5.3	Strumenti per l'erogazione dei servizi	78
4.5.4	Proof of Concept (PoC) di Intelligenza Artificiale (proposta migliorativa)	84
4.6	Strumenti a Supporto dell'operatività della Fornitura resi disponibili da Consip	86
5	Modalità di esecuzione	86
5.1	Modalità Progettuale	88
5.1.1	Obiettivi stimati in giorni team a corpo	88
5.1.2	Obiettivi stimati in Punti Funzione (PF)	89
5.1.3	Servizi professionali	90
5.2	Modalità Continuativa	91
5.2.1	Modalità continuativa a canone	91
5.2.2	Modalità continuativa a corpo.....	91
5.2.3	Modalità continuativa a consumo	92
5.3	Orario di Servizio, Estensioni e Reperibilità	92
5.4	Ambienti di Sviluppo e luogo di lavoro.....	93
6	Modalità di erogazione	95
6.1	Gestione degli Obiettivi.....	95
6.1.1	Attivazione degli obiettivi	95
6.1.2	Valutazione delle dimensioni degli Obiettivi	96
6.1.3	Cancellazione degli obiettivi	97
6.1.4	Modalità di gestione del cambiamento dei requisiti funzionali in corso d'opera.....	98
6.2	Pianificazione/Avvio del contratto	99
6.3	Consuntivazione	99
6.4	Comunicazioni Formali	100
6.5	Modalità di Consegna dei Prodotti.....	100
6.5.1	Consegna dei prodotti software	100
6.5.2	Consegna di documentazione.....	100
6.5.3	Assenza di Virus	100
6.6	Vincoli Temporalì sulle Consegne.....	100
6.6.1	Consegne mensili	102
6.6.2	Consegne trimestrali	102
6.6.3	Aggiornamento della documentazione di corredo al sistema applicativo.....	103
6.6.4	Aggiornamento dell'Inventario funzionale applicativo.....	103
6.6.5	Aggiornamento dell'Inventario dei test	103
6.7	Subentro e trasferimento del know-how	104



6.7.1	Subentro a inizio fornitura	104
6.7.2	Trasferimento di know-how.....	106
6.8	Assicurazione Qualità	107
6.9	Garanzia	108
7	Governo della fornitura	108
7.1	Verifiche di Conformità	108
7.2	Modalità di approvazione dei Prodotti	112
7.2.1	Piano della Qualità Generale	112
7.2.2	Piano di Lavoro Generale	112
7.2.3	Prodotti di Fase	112
7.3	Modalità di Esecuzione di Test e Collaudo	113
7.3.1	Test automatizzati.....	113
7.3.2	Test di sistema	114
7.3.3	Test di non regressione.....	114
7.3.4	Test di accessibilità e usabilità	114
7.3.5	Test di sicurezza	114
7.3.6	Test di carico prestazionale, qualità	115
7.3.7	Collaudo delle infrastrutture	115
7.3.8	Collaudo degli strumenti a supporto della fornitura	115
7.4	Monitoraggio delle Attività Contrattuali	115
7.5	Monitoraggio obiettivi di progetto.....	116
7.6	Indicatori di Qualità.....	116
7.6.1	Revisione degli indicatori di qualità	117
7.6.2	Strumenti per la misurazione e la documentazione degli indicatori di qualità	117
7.7	Indici di Prestazione	117
7.8	Rilievi	117
7.9	Penali.....	118



1 Premessa

Il presente Capitolato tecnico ha lo scopo di definire le caratteristiche ed i requisiti per l'affidamento dei servizi di Sviluppo, Gestione, conduzione, sicurezza e manutenzione del Sistema Informativo di e-Procurement a supporto del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti della P.A.

I servizi, il dimensionamento, le modalità di esecuzione e tutte le indicazioni espresse nel presente Capitolato Tecnico e nelle relative appendici rappresentano la specificazione necessaria per la presente fornitura e, pertanto, le prescrizioni ivi contenute rappresentano i requisiti minimi della fornitura.

Ciò comporta che:

- in fase di offerta, il non rispetto di quanto specificato nel presente Capitolato Tecnico e nelle relative appendici comporterà l'esclusione dalla procedura di gara;
- in fase di esecuzione, il non rispetto di quanto specificato nel presente Capitolato Tecnico e nelle relative appendici, oltreché di quanto offerto dal Fornitore in gara, costituirà inadempimento contrattuale che comporterà l'applicazione delle apposite azioni contrattuali;
- le condizioni di cui al presente documento, gli atti e i documenti ivi richiamati, ancorché non materialmente allegati, costituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto.

Sono parte integrante del presente Capitolato Tecnico le seguenti appendici:

- Appendice 1 - Contesto applicativo e tecnologico, contenente la descrizione dei sistemi su cui saranno erogati i servizi oggetto della presente fornitura;
- Appendice 2 - Profili professionali, contenente i requisiti professionali delle risorse da impiegare nella fornitura;
- Appendice 3 - Cicli e prodotti, contenente la descrizione dei Cicli di sviluppo applicabili agli interventi progettuali, le relative fasi, i requisiti minimi relativi ai prodotti di fase e di fornitura;
- Appendice 4 - Indicatori di qualità, contenente gli indicatori di qualità della presente fornitura.

1.1 Glossario

Di seguito si riporta il glossario utile ai fini del presente documento.

Evento di Negoziazione: Gara, Gara in Application Service Provider (ASP), Convenzione, Accordo Quadro (AQ), Appalto Specifico (AS) da Accordo Quadro, Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione (SDAPA), AS su SDAPA, Richiesta di Offerta (RdO) MEPA, Catalogo elettronico su SDA.

Intervento: Insieme di uno o più obiettivi e/o attività affidati al Fornitore per l'implementazione dei servizi richiesti.

Committente: si intende nel complesso le strutture organizzative facenti capo a Consip.

Applicazione software: una collezione integrata di procedure automatizzate e dati di supporto a un obiettivo di business.

Contratto: l'atto, conforme allo schema di contratto, che verrà stipulato tra Consip e il Fornitore per l'esecuzione del servizio.

Caso di Test: Insieme di input, condizioni e risultati attesi sviluppati per verificare il rispetto di uno specifico requisito;

Difetto Software: Anomalia o bug del software.



Fornitore: Società (o Raggruppamento di Società) aggiudicataria della presente fornitura.

Obiettivo: Unità organica di lavoro, che viene affidata al Fornitore, in cui si scompongono i servizi erogati in modalità progettuale. Dal punto di vista del Fornitore l'obiettivo è assimilabile ad un "progetto", la cui esecuzione è suddivisa nelle fasi, indicate dal ciclo di vita applicato, che richiedono la realizzazione e la consegna di specifici prodotti.

Piano di Lavoro dell'Obiettivo: Piano di lavoro relativo alle attività di carattere progettuale, contenente il dettaglio delle attività di ogni singola fase del singolo obiettivo, la relativa tempistica e le stime di impegno.

Piano di Lavoro Generale: Piano di lavoro che riporta mensilmente la pianificazione, lo stato di avanzamento e la consuntivazione di tutti i servizi previsti dalla fornitura.

Piano della Qualità di obiettivo: documento che riporta i fattori di qualità del software, le attività e i controlli da eseguire, per ogni singolo intervento, affinché il prodotto software soddisfi i requisiti di qualità in rapporto alle sue caratteristiche e specificità.

Piano della Qualità generale: documento che riporta le caratteristiche qualitative dell'intera fornitura.

Presa in carico o Subentro: fase propedeutica all'attivazione dei servizi previsti dalla fornitura.

Piano di Subentro: piano contenente il dettaglio delle attività che devono essere espletate ad inizio Fornitura, la relativa tempistica e le stime di impegno.

Piano di Test: insieme dei casi di test da effettuare sull'applicazione per garantirne la correttezza.

Piano di Trasferimento know-how: piano contenente il dettaglio delle attività che devono essere espletate per il trasferimento di know-how, la relativa tempistica e le stime di impegno.

Problema: Una causa o potenziale causa di incidenti precedenti, attuali o futuri.

Responsabile unico delle attività contrattuali (per brevità anche RUAC o Responsabile della Fornitura): la persona individuata dall'Aggiudicatario come interlocutore di Consip e responsabile di tutte le attività contrattuali.

Rilievo: azione di avvertimento da parte di Consip conseguente al mancato rispetto degli impegni assunti da parte della Società; l'emissione di rilievi può riguardare qualunque inadempimento se non diversamente sanzionato.

Servizio/i: prestazione/i dovuta/e in esecuzione del contratto.

Scheda Intervento: documento con cui Consip affida al Fornitore l'esecuzione di un intervento tra i servizi contrattualmente previsti.

Verbale Verifica di conformità: documento che attesta la correttezza dell'esecuzione del servizio richiesto.

Verbale di consegna: documento da parte del Fornitore a Consip che formalizza la consegna finale dei prodotti realizzati a fronte di uno specifico intervento.

Team di lavoro: insieme delle figure professionali che compongono il gruppo di lavoro impiegato per l'erogazione di uno specifico servizio.



1.2 Acronimi

Di seguito si riportano gli acronimi utili ai fini del presente documento:

- **MAC:** Manutenzione correttiva.
- **MAD:** Manutenzione Adeguativa.
- **MEF:** il Ministero dell'Economia e delle Finanze.
- **MEV:** Manutenzione evolutiva.
- **Amministrazione:** il Ministero dell'Economia e delle Finanze.
- **DAG:** Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze.
- **e-Procurement:** Sistema Informativo a supporto del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti della P.A.
- **Sogei:** Sogei, Società Generale d'Informatica S.p.A.
- **PSN:** Polo Strategico Nazionale, infrastruttura ad alta affidabilità destinata ad ospitare i dati ed i servizi critici e strategici della Pubblica Amministrazione.
- **ACN:** Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale.
- **AgID:** Agenzia per l'Italia Digitale.
- **OE:** Operatore Economico.
- **SAL:** Stato Avanzamento Lavori.
- **PF o anche FP:** Punto Funzione o anche Function Point, è un'unità di misura utilizzata per esprimere la dimensione delle funzionalità di un prodotto software (cfr. metodologia IFPUG 4.3 ed eventuali successive).
- **GG:** Giorni Team, è l'unità di misura utilizzata per indicare l'effort erogato o pianificato per eseguire un servizio o un progetto ed è riferito al complesso del team di lavoro di uno specifico servizio; il numero di ore giornaliere lavorabili è posto convenzionalmente in 8.
- **TT:** Trouble Ticket.

2 Contesto di riferimento

Il contesto relativo alla presente fornitura riguarda il Sistema Informativo di e-Procurement a supporto del Programma di razionalizzazione degli Acquisti della P.A. che si compone di tre macro ambiti:

- il sistema relativo alla piattaforma di e-Procurement;
- il servizio relativo al Data Management;
- il servizio relativo al portale Open Data.

Il Programma per la Razionalizzazione degli Acquisti della P.A. (chiamato di seguito "Programma") è disciplinato dall'art. 26 della Legge n. 488 del 23 dicembre 1999 (c.d. Legge Finanziaria 2000) che istituisce un nuovo Sistema per l'ottimizzazione degli approvvigionamenti pubblici. Sulla base di quanto definito nella suddetta legge, il Ministero dell'Economia e delle Finanze (di seguito "MEF") stipula Convenzioni quadro con imprese fornitrici - individuate tramite le procedure ad evidenza pubblica previste dalla normativa vigente - che si impegnano ad accettare gli ordinativi di fornitura deliberati dalle Amministrazioni, centrali e periferiche, dello Stato, nonché dalle restanti Pubbliche Amministrazioni. La piattaforma di e-Procurement è stata classificata come "Critica" nell'ambito della Classificazione dei Dati e dei Servizi Digitali del Ministero dell'Economia e delle Finanze.

Il Decreto del Ministro del Tesoro, del Bilancio e della programmazione Economica del 24 febbraio 2000 conferisce l'incarico di sviluppare e gestire tutte le attività relative al Programma alla Consip - società per azioni, interamente



partecipata dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, che opera al servizio delle Amministrazioni. Coerentemente con gli indirizzi strategici ed il quadro normativo di riferimento, i principali obiettivi del Programma sono:

- l'ottimizzazione degli acquisti pubblici di beni e servizi;
- contribuire allo sviluppo di modelli di approvvigionamento basati su processi e tecnologie innovative;
- il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'azione amministrativa, grazie alla semplificazione dei processi di acquisto della PA.

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

2.1 Scenario di evoluzione

Nel corso del 2023, il contesto pubblico nazionale ha visto realizzarsi alcuni eventi trasformativi, tra cui la pubblicazione del Codice dei Contratti Pubblici (D.lgs. n. 36/2023 e s.m.i.), il quale ha introdotto sostanziali novità che modificano profondamente il funzionamento dell'ecosistema nazionale di approvvigionamento digitale.

In particolare, il Codice (artt. 19-36), ha recepito l'esigenza di definire le modalità per digitalizzare le procedure per tutti gli appalti pubblici e concessioni, e di definire i requisiti di interoperabilità e interconnettività, prevista tra gli obiettivi più rilevanti del PNRR.

In linea con ciò, è stata introdotto l'obbligo per tutte le Stazioni Appaltanti italiane di dotarsi di piattaforme digitali di approvvigionamento certificate in grado di interoperare con i servizi abilitanti realizzati dall'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) attraverso il sistema "Piattaforma Contratti Pubblici" (PCP). La piattaforma di e-Procurement a partire dal 1° gennaio 2024 si è adeguata a tale obbligo, integrando funzionalmente la PCP e i suoi servizi, tra cui la richiesta del CIG, la pubblicazione degli appalti e il monitoraggio dei contratti. Questa integrazione mira a digitalizzare il ciclo di vita dell'appalto, semplificare le procedure e ottimizzare i processi di approvvigionamento.

AGID, d'intesa con l'ANAC e la Presidenza del Consiglio dei ministri, Dipartimento per la trasformazione digitale, stabilisce i requisiti tecnici delle piattaforme di approvvigionamento digitale, nonché la conformità di dette piattaforme a quanto disposto dal Codice (Art. 26, co 1). In particolare, AGID ha definito le Regole tecniche, secondo gli standard di interoperabilità definiti a livello europeo e nazionale, per la realizzazione o l'adeguamento delle piattaforme digitali di e-Procurement in uso alle stazioni appaltanti per lo svolgimento delle attività connesse alle procedure di acquisto e di negoziazione dei contratti pubblici (si veda anche il par. 3.2.1 per ulteriori dettagli in merito a Linee guida, standard e normativa di riferimento).

L'ecosistema nazionale di approvvigionamento digitale rappresenta quindi una fitta rete di relazioni che coinvolge soggetti distribuiti a livello nazionale, regionale e locale nonché altre istituzioni e autorità, e che presuppone l'automazione dello scambio dei dati fra i sistemi telematici gestiti da questi soggetti, al fine di creare le condizioni per un aumento dell'affidabilità delle informazioni, un miglioramento dell'efficienza del processo, una riduzione degli errori e una conseguente riduzione dei costi, in un'ottica di maggiore trasparenza della spesa pubblica.

L'utilizzo di modelli dei dati condivisi vuole inoltre abilitare una riduzione del carico amministrativo per i cittadini, le imprese e le Amministrazioni stesse in linea con il principio del "once only", secondo il quale dati e documenti devono essere forniti alla Pubblica Amministrazione una sola volta e riutilizzati quando necessario.

In quest'ottica, l'ecosistema nazionale di approvvigionamento digitale pubblico punta a soddisfare innanzitutto il requisito di interoperabilità, quale fattore chiave per la trasformazione digitale, e come prerequisito per promuovere la comunicazione elettronica e lo scambio dati tra le PA, garantendo l'applicazione del principio del "once only" in un'ottica di semplificazione delle procedure.



Consip inoltre deve perseguire specifici obiettivi previsti dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza per la transizione digitale con particolare riferimento agli “Obiettivi Italia Digitale 2026” – “Obiettivo 3 – Cloud e Infrastrutture Digitali” orientato alla migrazione dei dati e degli applicativi informatici delle singole amministrazioni.

La “Strategia Cloud Italia” si pone l’obiettivo di portare il 75% delle amministrazioni italiane a utilizzare servizi in cloud entro il 2026 e stabilisce il processo e i requisiti di qualificazione dei servizi cloud per la PA.

Il Polo Strategico Nazionale (PSN) offre un’infrastruttura qualificata ad alta affidabilità che garantisce la sicurezza e l’autonomia tecnologica sviluppata per ospitare i dati e i servizi, critici e strategici delle pubbliche amministrazioni italiane e, rispetto alle direttrici della Strategia Cloud Italia, mette a disposizione un’offerta completa per il contesto del Sistema di e-Procurement in quanto soddisfa, oltre ai requisiti normativi, i requisiti tecnologici, di processo e di business individuati per la Piattaforma Transazionale.

Nel corso del 2023 Consip ha quindi supportato il DAG nel tracciare il percorso di adozione di soluzioni cloud per l’evoluzione del servizio di e-Procurement, individuando come soluzione la migrazione dell’ecosistema e-Procurement verso il Polo Strategico Nazionale in grado di offrire servizi infrastrutturali, di piattaforma e di supporto atti a garantire i livelli prestazionali, di affidabilità, di scalabilità e di sicurezza richiesti.

È stata quindi tracciata una roadmap per la migrazione al PSN che prevede una conclusione delle attività entro il primo semestre del 2025; il contesto di forte evoluzione comporterà l’esigenza della massima flessibilità e possibilità di rimodulazione dei servizi richiesti all’interno della presente gara al fine di supportare in maniera efficace il passaggio dall’attuale modello on-premise al nuovo modello cloud.

Il progetto di migrazione verso il PSN del sistema di e-Procurement, che nel suo complesso riguarderà:

- **Piattaforma e-Procurement:** sistema che eroga i servizi di e-Procurement messi a disposizione dal portale Acquisti In Rete PA;
- **Sistema Data Management:** sistema di Business Intelligence del sistema di e-Procurement;
- **Portale Open Data:** esposizione degli Open Data relativi al servizio;

prevede l’acquisizione di gran parte dei servizi in modalità IaaS e di alcuni componenti PaaS; questo comporta che ad avvenuta migrazione sarà il PSN a gestire tutta l’infrastruttura di base ovvero tutti gli apparati funzionali all’erogazione dei servizi acquisiti.

Durante il transitorio il Fornitore dovrà supportare il progetto di migrazione in carico al PSN gestendo sia l’infrastruttura on-premise che quella in cloud fino al completamento della migrazione, affiancando Consip nelle attività di verifica circa il corretto funzionamento di quanto migrato.

Come sarà poi meglio precisato, già nel corso della migrazione, in funzione delle esigenze determinate dal piano di attività, e poi successivamente una volta ultimata la migrazione, il Fornitore, per le attività a suo carico, si dovrà interfacciare con il PSN attraverso processi, procedure e strumenti messi a disposizione sia dallo stesso Fornitore sia dal PSN, fermo restando che la responsabilità del corretto funzionamento del sistema di e-Procurement, nel suo complesso, rimane a carico del Fornitore.

2.2 Obiettivi

In coerenza con quanto evidenziato, con il contratto di cui al presente Capitolato, Consip si prefigge di raggiungere i seguenti obiettivi:

- supportare e consolidare il percorso di rinnovamento delle architetture verso modelli innovativi di design ed erogazione dei servizi (human centered design, metodologie agile, architettura cloud, ecc.);



- implementare il processo di interoperabilità della piattaforma con servizi applicativi inerenti l'e-Procurement resi disponibili dalla PA;
- assicurare il supporto nell'attuazione di un percorso organico di migrazione nelle nuove architetture Cloud (PSN) che garantisca la continuità e l'evoluzione dei servizi;
- garantire la continuità dei servizi che sono critici per il funzionamento della Pubblica Amministrazione del Paese Italia;
- innalzare la qualità dei servizi erogati tramite la Piattaforma con un impianto di gara e strumenti contrattuali ad hoc che privilegino aspetti legati all'efficienza e alla competenza;
- assicurare la necessaria flessibilità e velocità di adattamento al cambiamento dei servizi, richiesta dalla trasformazione digitale dei processi;
- eliminare ridondanze e inefficienze nelle attività di evoluzione e di gestione sia dal punto di vista applicativo che sistemistico con conseguente ottimizzazione dei costi e miglioramento dei risultati.

2.3 Modello di funzionamento del Programma

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

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

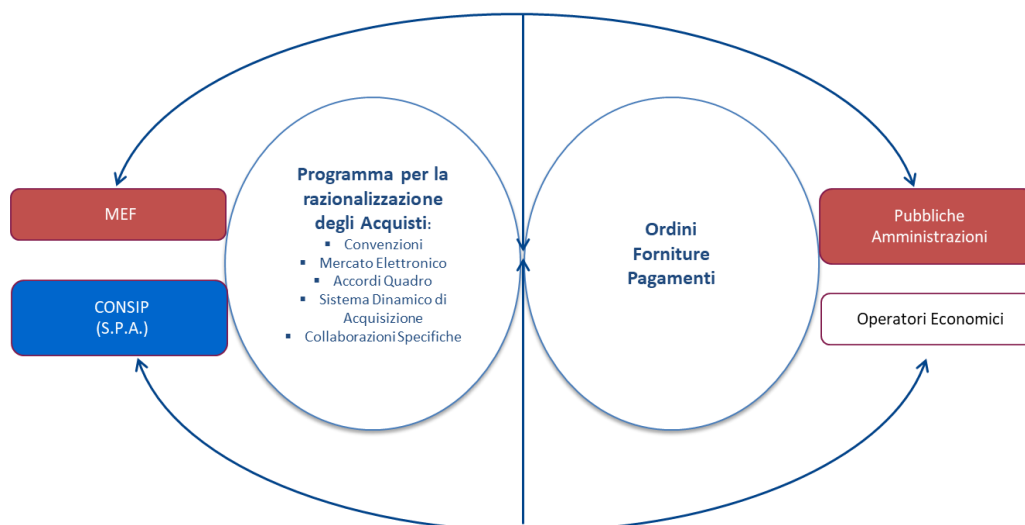


Figura 1 Modello di funzionamento del Programma

Il **Ministero dell'Economia e delle Finanze** svolge la funzione di indirizzo e coordinamento: definisce le linee guida del Programma, promuove le sinergie con tutti gli altri soggetti istituzionali, cura i rapporti con le Autorità Garanti. **Consip**, nell'ambito delle linee guida espresse dal MEF, analizza il mercato della domanda e dell'offerta, sviluppa iniziative di acquisto rispondenti ai fabbisogni delle Amministrazioni, mette a disposizione competenze e servizi di consulenza in tema di acquisti anche per esigenze specifiche.

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

Gli **Operatori Economici** contribuiscono allo sviluppo del Programma con la propria offerta di beni e servizi e collaborano con Consip nell'analisi dell'offerta.



2.4 Sistema di e-Procurement

Il Sistema di e-Procurement rappresenta il complesso delle infrastrutture e dei servizi a supporto del Programma di razionalizzazione degli Acquisti della Pubblica Amministrazione, e in particolare è articolato nelle tre componenti esposte in seguito.

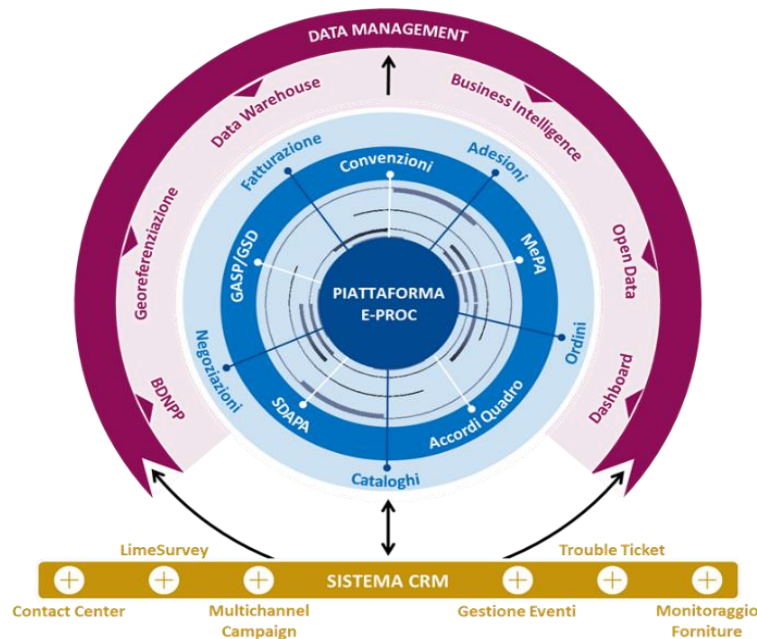


Figura 2 Il sistema di e-Procurement

2.4.1 Piattaforma di e-Procurement - Portale degli Acquisti in Rete

Il **Portale degli Acquisti in Rete**, raggiungibile all'indirizzo <https://www.acquistinretepa.it/> è la porta di accesso a tutti i servizi informativi e transazionali e agli strumenti di acquisto del Programma.

Il Portale è accessibile dalle differenti tipologie di utenti con livelli di riservatezza diversi, in base a quanto richiesto dagli specifici servizi, ovvero da quanto definito dal Regolamento AgID recante la Procedura di certificazione delle piattaforme di approvvigionamento digitale ai sensi dell'art. 26 del D.Lgs. 31 marzo 2023, n. 36. Inoltre, è integrato con la Banca Dati Nazionale dei Contratti Pubblici dell'ANAC secondo quanto previsto dal nuovo Codice degli Appalti, ed è interoperabile con la Piattaforma dei Contratti Pubblici, PCP, dal 01 gennaio 2024.

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

- **la Convenzione**: gara ad evidenza pubblica con procedura di selezione di tipo telematico, ovvero attraverso strumenti informatici che consentono la ricezione, la valutazione e la classificazione delle offerte in modo automatico ed in tempo reale.
- **il Mercato Elettronico**: mercato digitale per acquisti di importo inferiore alla soglia comunitaria all'interno del quale le Imprese abilitate offrono i propri beni e servizi alle Pubbliche Amministrazioni che possono acquisirli attraverso degli ordini a catalogo oppure attraverso l'esperimento di procedure telematiche concorsuali.
- **l'Accordo quadro**: strumento di contrattazione, che stabilisce le regole relative ad appalti da aggiudicare durante un periodo massimo di quattro anni; in caso di rilancio competitivo, le Amministrazioni, attraverso la contrattazione di "Appalti Specifici", provvedono poi a negoziare i singoli contratti, personalizzati sulla base delle proprie esigenze.



- il Sistema Dinamico di Acquisto: processo di acquisizione interamente telematico, il cui utilizzo è previsto per le forniture di beni e servizi tipizzati e standardizzati di uso corrente. È una procedura sempre aperta, in cui i Fornitori che soddisfano i requisiti richiesti possono, in qualsiasi momento, richiedere l'ammissione.
- la Gara in ASP (Application Service Provider): procedure svolte interamente dalle singole stazioni appaltanti sul sistema, previa autorizzazione del MEF, in grado di soddisfare le esigenze funzionali di tutte le PA che necessitano dello svolgimento di specifiche procedure di gara da gestire autonomamente e per le quali non è possibile fare ricorso agli strumenti di acquisto e negoziazione messi a disposizione da Consip nell'ambito delle iniziative del Programma (MePA, SDAPA, ecc.).
- le Gare su Delega: strumento a disposizione di tutte le PA, che hanno la possibilità di ricorrere a Consip in qualità di stazione appaltante ai fini dell'espletamento di un appalto e della conclusione di un Accordo Quadro per l'approvvigionamento di beni e servizi che si collocano nell'ambito del Programma di razionalizzazione degli acquisti.
- Cataloghi elettronici applicati allo SDA: strumento in corso di attivazione attraverso il quale le Stazioni appaltanti e gli enti concedenti potranno verificare se il prodotto di cui vogliono approvvigionarsi è presente nel catalogo della piattaforma per attivare uno SDA.

2.4.2 Sistema di Data Management

I Sistemi di Data Management (o *Conoscitivi*) rappresentano lo strumento di monitoraggio dei consumi e della spesa a supporto del Programma di razionalizzazione degli acquisti grazie all'utilizzo di nuove tecnologie che consentono di raccogliere, organizzare e rendere fruibili i dati al MEF, titolare del Programma, a Consip che lo attua, e ad altre Amministrazioni che a vario titolo partecipano al processo degli acquisti pubblici.

Il sistema nasce nel 2000, in attuazione di quanto previsto dalla Legge Finanziaria 2000 (Legge 23 dicembre 1999, n. 488) rispetto all'acquisto di beni e servizi, con le suddette funzioni di monitoraggio delle Convenzioni e degli Accordi Quadro e dal 2003 del MePA, nonché con l'obiettivo di offrire reportistica istituzionale e cruscotti di monitoraggio.

Nel corso degli anni, i sistemi conoscitivi hanno acquisito e storicizzato una notevole mole di dati, integrando le transazioni realizzate tramite ulteriori strumenti di negoziazione e acquisto quali il Sistema Dinamico di Acquisizione della PA (SDAPA) e le Gare gestite da Consip su Delega (GSD) e direttamente dalle Amministrazioni in modalità ASP. Anche i servizi erogati tramite la piattaforma di e-Procurement, quali ad esempio la fatturazione elettronica, rappresentano una fonte informativa.

I Sistemi Conoscitivi si articolano in differenti componenti:

- il **Datawarehouse del Programma** che acquisisce e storicizza il patrimonio informativo del Programma attraverso la raccolta e l'aggregazione di dati da più fonti;
- il **Portale di Business Intelligence** che rappresenta lo strumento di accesso profilato ed analisi specializzata dei dati a diversi Cruscotti:
 - Programma di razionalizzazione degli acquisti delle PP.AA.
 - Cruscotto di Monitoraggio della Convenzione MEF/DAG-Consip
 - Documenti Istituzionali
 - Flussi dati per i Dipartimenti del MEF
 - Fatturazione Elettronica
 - Geodata
 - CRM Analitico
- la **Banca Dati Nazionale del Procurement Pubblico (BDNPP)** che integra i dati dei Soggetti Aggregatori.



La BDNPP, attraverso l'integrazione di diverse Banche Dati, ha l'obiettivo di supportare il processo decisionale e disegnare strategie per ciascun attore istituzionale coinvolto, acquisendo dati relativi al processo di affidamento dei contratti relativi a beni, servizi e lavori. I dati raccolti si riferiscono ai fabbisogni delle stazioni appaltanti; alla pianificazione delle iniziative; alle gare bandite e contratti stipulati dalle Pubbliche Amministrazioni, fino ad arrivare alla fatturazione e ai pagamenti.

- L'applicazione **MePAWatch**, osservatorio dedicato al mondo degli affidamenti sottosoglia, che sono espletati tramite il Mercato Elettronico (MePA). È uno strumento di analisi evoluto, volto ad individuare tramite indicatori statistici e predittivi, i comportamenti virtuosi nell'uso del MePA e a studiare specifiche "aree di rischio" connesse all'esecuzione delle procedure di affidamento.

Le attività di gestione dei sistemi di Data Management saranno in carico al Fornitore man mano che sarà completata la migrazione di ciascun sistema sul PSN. In particolare, secondo quanto indicato al par. 3, dovranno essere erogati i servizi di Conduzione Operativa e di Monitoraggio e gestione della sicurezza.

Consip, inoltre, potrà richiedere all'occorrenza servizi di Supporto specialistico e di Supporto per l'evoluzione tecnologica, come indicato al par. 3.

2.4.3 Portale Open Data

Il Portale dei dati aperti mira a valorizzare e rendere pubblico il patrimonio informativo del Programma di razionalizzazione degli acquisti della PA e favorire la collaborazione tra i diversi attori: Pubbliche Amministrazioni, Operatori Economici e Cittadini. Al contempo, esso contribuisce a rispondere agli obblighi normativi in tema di trasparenza amministrativa e anticorruzione, che impongono alle PP.AA. di pubblicare nei propri siti web il catalogo dei dati, dei metadati e delle banche dati in loro possesso.

Le attività di gestione del portale Open Data saranno in carico al Fornitore man mano che sarà completata la migrazione di ciascun sistema sul PSN. In particolare, secondo quanto indicato al par. 3, dovranno essere erogati i servizi di Conduzione Operativa e di Monitoraggio e gestione della sicurezza.

Consip, inoltre, potrà richiedere all'occorrenza servizi di Supporto specialistico e di Supporto per l'evoluzione tecnologica, come indicato al par. 3.

2.5 Strategia di migrazione al PSN

Il DAG aderendo all'avviso PNRR per la Misura 1.1 "Infrastrutture digitali", pubblicato dal Dipartimento per la Trasformazione Digitale, come rappresentato nel paragrafo 2.1 ha avviato il processo di migrazione in cloud del Sistema di e-Procurement verso la soluzione offerta dal **Polo Strategico Nazionale**.

Il piano di progetto, nel rispetto dei vincoli imposti dalla Misura di finanziamento, ha definito la scadenza per la chiusura delle attività di migrazione entro il primo semestre 2025.

In accordo al "Manuale di abilitazione al cloud" di AGID, la migrazione del sistema di e-Procurement avverrà principalmente utilizzando le strategie brevemente richiamate nel seguito:

- **re-host o Trasferimento di host**, anche detta strategia di Lift and Shift, consiste nel prendere (Lift) l'intero servizio, compreso di infrastruttura, architettura, dati e traffico e spostarlo su un hosting cloud (Shift) senza modifiche alle core dell'applicativo;
- **re-platform o Trasferimento di piattaforma**, oltre a trasferire un applicativo sul cloud come nel re-host, sostituisce nel processo di migrazione alcune componenti per meglio sfruttare le specificità della piattaforma di destinazione;



- **re-architect o Rifattorizzazione**/creazione di una nuova architettura, consiste nel ripensare significativamente l'architettura core di un applicativo in ottica cloud, attraverso un processo di redesign iterativo ed incrementale che miri a adottare appieno i servizi cloud-native offerti dai cloud service provider per massimizzare i benefici che ne derivano.

Data l'aderenza dell'infrastruttura tecnologica presente per la piattaforma e-Procurement e per il Portale Open Data rispetto ai servizi cloud offerti dal PSN, la strategia di migrazione individuata prevede l'applicazione del modello "re-host", ovvero lift-and-shift, o in alcuni casi specifici del modello di "re-platform". Tale approccio, oltre a garantire una velocità di migrazione, minimizza l'impatto della trasformazione e predilige l'acquisizione di servizi IaaS, e in alcuni casi specifici PaaS.

Nel caso della Piattaforma Data Management, invece, la strategia di migrazione prevede l'applicazione del modello di trasformazione "re-architect" e solo ove possibile di "re-platform". Tale scelta è stata definita al fine di beneficiare di tutti i vantaggi offerti dai servizi cloud erogati dal PSN, cogliendo l'opportunità di rinnovare l'infrastruttura, i prodotti tecnologici e i servizi offerti dal sistema conoscitivo dell'e-Procurement. In questo caso i servizi acquisiti saranno di tipo IaaS e PaaS.

Il progetto di migrazione del Sistema di e-Procurement è in carico al PSN che si occupa di definire, con il supporto di Consip e degli attuali fornitori e, successivamente, del Fornitore aggiudicatario della presente iniziativa, la specifica strategia per il singolo componente da migrare, le modalità dell'intervento e la realizzazione dello stesso fino al passaggio presso l'infrastruttura cloud del PSN stesso, che prevedrà l'applicazione del nuovo modello di gestione.

Al completamento del progetto il PSN gestirà tutta l'infrastruttura di base compresi tutti gli apparati funzionali all'erogazione dei servizi IaaS e PaaS.

Consip potrà attivare, nel corso del piano di migrazione al PSN e/o successivamente, ulteriori servizi IaaS o PaaS sia in sostituzione di altri sia in aggiunta a quanto già pianificato, senza alcun onere aggiuntivo per Consip se non quelli previsti in termini di canoni di Conduzione Operativa per "Server logici".

Le applicazioni saranno attivate in modo graduale dopo un periodo di test in parallelo sul PSN e lo switch dei sistemi sarà effettuato a valle dell'esito positivo del parallelo.

Durante il transitorio il Fornitore dovrà:

- supportare il progetto di migrazione in carico al PSN gestendo sia l'infrastruttura on-premise che quella in cloud;
- affiancare Consip nelle attività di verifica circa il corretto funzionamento del moving e dei servizi migrati per garantire il corretto funzionamento del sistema verso gli utenti finali;
- supportare Consip in tutte le attività di tuning successive al moving al fine di ottimizzare l'erogazione dei servizi migrati sul PSN;
- allineare il modello di gestione passando da un modello on-premise ad un modello in cloud;
- supportare la dismissione dei componenti migrati;

Infine, ultimata la migrazione, il Fornitore, per tutte le attività a suo carico definite nel presente capitolato dovrà interfacciarsi con il PSN attraverso processi, procedure e strumenti sia propri e sia messi a disposizione dal PSN, fermo restando che la responsabilità del corretto funzionamento del sistema di e-Procurement rimarrà in capo al Fornitore in qualità di Amministratore di Sistema.

Il piano dettagliato per la migrazione sarà fornito al Fornitore durante la fase di subentro. In questa fase Consip e il Fornitore condurranno un'analisi approfondita e dettagliata con l'obiettivo di garantire che tutte le fasi della



migrazione, ove eventualmente ancora in corso, siano gestite in modo efficace, minimizzando eventuali interruzioni o problemi.

3 Oggetto della Fornitura

La presente fornitura riguarda l'erogazione di servizi per lo sviluppo e la gestione del Sistema di e-Procurement (cfr. par. 2.4) a supporto del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti della PA come meglio precisato nel seguito.

La fornitura è articolata in un unico lotto dedicato ai servizi applicativi e infrastrutturali e prevede i seguenti servizi:

- Esercizio, comprendente nello specifico i seguenti servizi:
 - Gestione Applicativa;
 - Gestione accesso agli atti;
 - Content Management;
 - Manutenzione Correttiva e Preventiva;
 - Conduzione Operativa;
- Sviluppo e Manutenzione comprendente nello specifico i seguenti servizi:
 - Sviluppo e Manutenzione Evolutiva;
 - Manutenzione Adeguativa;
- Servizi Professionali comprendenti nello specifico i seguenti servizi:
 - Supporto specialistico;
 - Gestione cataloghi e ambienti;
 - Supporto per l'evoluzione tecnologica;
- Monitoraggio e Gestione della Sicurezza

Di seguito nello specifico i servizi richiesti per ciascuno dei sistemi in appalto.

Servizio \ Sistema	e-Procurement	Data Management	Open Data
Esercizio			
Gestione Applicativa	X		
Gestione accesso agli atti	X		
Content Management	X		
Manutenzione Correttiva e Preventiva	X		
Conduzione Operativa	X	X *	X *

Servizio \ Sistema	e-Procurement	Data Management	Open Data
Sviluppo e Manutenzione Evolutiva e Adeguativa			
Sviluppo e Manutenzione Evolutiva	X		
Manutenzione Adeguativa	X		



Servizio \ Sistema	e-Procurement	Data Management	Open Data
Servizi Professionali			
Supporto Specialistico	X	X *	X*
Gestione cataloghi e ambienti	X		
Supporto per l'evoluzione tecnologica	X	X *	X*

Servizio \ Sistema	e-Procurement	Data Management	Open Data
Monitoraggio e Gestione della Sicurezza			
Monitoraggio e Gestione della Sicurezza	X	X *	X*

** Il servizio è richiesto solo a valle della migrazione del sistema sul PSN, fermo restando che come meglio precisato nel par. 2.5 in tutte le fasi di migrazione il Fornitore dovrà garantire adeguato supporto a Consip, in particolare per tutte le attività propedeutiche alla presa in carico dei sistemi.*

Le attività di presa in carico (subentro) e trasferimento del know-how (par. 6.7) e gli strumenti a supporto dell'operatività della fornitura resi disponibili dal Fornitore di cui al par. 4.5 sono da considerarsi incluse/i nella fornitura e non comporteranno alcun onere aggiuntivo per Consip.

I requisiti tecnici, funzionali e organizzativi relativi ai prodotti e ai servizi su elencati e oggetto della fornitura sono descritti nel prosieguo del presente documento nonché nel seguito del presente par. 3.

3.1 Durata

Il contratto avrà una durata di 48 (quarantotto) mesi a decorrere dalla "Data di Attivazione dei Servizi" (successiva al periodo di subentro e che sarà comunicata al Fornitore da Consip successivamente alla data di stipula del contratto), oltre i successivi 12 (dodici) mesi di manutenzione in garanzia sul software rilasciato e/o modificato e/o sviluppato e collaudato nel corso degli ultimi 12 (dodici) mesi di vigenza contrattuale.

Le attività di presa in carico dei servizi, antecedenti all'erogazione dei servizi medesimi, avranno una durata di tre mesi solari e avverranno secondo le modalità proposte dal Fornitore nell'offerta tecnica. Il periodo di subentro non potrà essere oggetto di riduzione da parte del Concorrente in sede di offerta tecnica; pertanto, dovrà essere proposto un Piano delle attività di Subentro obbligatoriamente della durata di 3 mesi solari. Tuttavia, si fa presente che, qualora durante la presa in carico, per ragioni indipendenti dal Fornitore, si verificassero rallentamenti alle attività (ad es. ritardo nella consegna del codice da parte del Fornitore uscente, codice consegnato non "compilabile", ecc.) Consip ne dovrà essere informata immediatamente e potrà valutare eventuali estensioni del periodo inizialmente pianificato.

Il periodo di passaggio di consegne a fine fornitura avrà una durata di 3 (tre) mesi solari, a partire dal momento della comunicazione di attivazione da parte di Consip. Si fa presente che il passaggio di consegne potrà essere richiesto anche nel corso della fornitura a fronte di specifiche necessità di Consip.

Ove necessario, troverà applicazione l'art. 120 comma 11, del D.lgs. n. 36/2023 e s.m.i., per cui la durata del contratto potrà essere prorogata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure utili all'individuazione di un nuovo contraente, ivi incluso il tempo indispensabile per la stipula del contratto. In tal caso il Fornitore è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per il Dipartimento.



Pertanto, a partire dalla data di stipula del contratto si avranno 3 fasi:

- subentro per una durata di 3 mesi (salvo estensioni indicate da Consip);
- erogazione dei servizi per un periodo di 48 mesi nel corso dei quali avverrà anche il passaggio di consegna;
- manutenzione correttiva in garanzia relativa al software sottoposto a verifica di conformità, con esito positivo nel corso degli ultimi dodici mesi di vigenza contrattuale nel periodo di 12 mesi successivo all'erogazione dei servizi.

3.2 Requisiti generali

3.2.1 Linee guida, standard e normativa di riferimento

Di seguito si elencano le principali previsioni normative, linee guida e standard che il Fornitore dovrà rispettare nello svolgimento delle attività per l'erogazione dei servizi previsti:

Normativa di riferimento:

- D.Lgs. 31 marzo 2023, n. 36 e s.m.i. ("Codice dei contratti pubblici") e relative prassi attuative;
- Decreto Direttoriale ACN n. 21007 del 27 giugno 2024;
- Determinazione ACN n. 5489 dell'8 febbraio 2023;
- Decreto direttoriale ACN n. 29 del 02 gennaio 2023;
- Determina ACN n. 307 del 18 gennaio 2022;
- Determina ACN n. 306 del 18 gennaio 2022; D.Lgs. 8 novembre 2021, n. 200 ("Attuazione della direttiva (UE) 2019/1024 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 giugno 2019, relativa all'apertura dei dati e al riutilizzo dell'informazione del settore pubblico");
- D.L. 6 novembre 2021, n. 152 ("Disposizioni urgenti per l'attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) e per la prevenzione delle infiltrazioni mafiose") e s.m.i., convertito in legge 29 dicembre 2021, n. 133, e relative prassi attuative – ove applicabile;
- D.L. 18 ottobre 2021 n. 179 ("Livelli minimi di sicurezza, capacità elaborativa, risparmio energetico e affidabilità delle infrastrutture digitali per la PA e le caratteristiche di qualità, sicurezza, performance e scalabilità, portabilità dei servizi cloud per la pubblica amministrazione, le modalità di migrazione nonché le modalità di qualificazione dei servizi cloud per la pubblica amministrazione");
- D.L. 9 giugno 2021, n. 80 ("Misure urgenti per il rafforzamento della capacità amministrativa delle Pubbliche Amministrazioni funzionale all'attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza") e s.m.i., convertito in legge 6 agosto 2021, n. 113, e relative prassi attuative – ove applicabile;
- D.L. 21 settembre 2019, n. 105 ("Disposizioni urgenti in materia di perimetro di sicurezza nazionale cibernetica e di disciplina dei poteri speciali nei settori di rilevanza strategica") e s.m.i., convertito in legge 19 novembre 2019, n. 133, e relative prassi attuative – ove applicabile;
- D.Lgs. 18 maggio 2018, n. 65 – "Misure minime di sicurezza ICT per le Pubbliche Amministrazioni" prodotte da AgID ed allegate alla Circolare 18 aprile 2017, n. 2/2017 – GU Serie Generale n.103 del 05-05-2017, e Direttiva NIS" (Direttiva 2016/1148 sulla sicurezza delle reti e dei sistemi informativi);
- D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 ("Codice dell'Amministrazione Digitale") e s.m.i.;
- Regolamento UE 2016/679 ("Regolamento generale sulla protezione dei dati") e s.m.i. e relativa normativa nazionale applicabile;
- Regolamento UE 2014/910 (eIDAS) e s.m.i. nonché Regolamento UE 2024/1183 (eIDAS 2), da quando applicabile, e relativa normativa nazionale applicabile;
- Direttiva UE 2016/2102 del Parlamento Europeo del Consiglio relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici;
- Legge 9 gennaio 2004, n. 4 ("Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici") e s.m.i.

Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. n. 36/2023 per l'acquisizione di servizi di sviluppo, gestione e manutenzione del sistema di E-Procurement a supporto del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti della PA - ID 2761

Allegato 1 - Capitolato tecnico



Documenti di indirizzo strategico per la Pubblica Amministrazione:

- Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione <https://pianotriennale-ict.italia.it>;
- Strategia Cloud Italia <https://cloud.italia.it>;
- Strategia nazionale di Cybersicurezza 2022-2026 e Piano di implementazione <https://www.acn.gov.it/strategia/strategia-nazionale-cybersicurezza>;
- Framework Nazionale per la Cyber Security e la Data Protection versione 2.0 (Just Released: Draft of the NIST Cybersecurity Framework 2.0 for public comment by November 6, 2023, a tale versione l'operatore economico dovrà conformarsi e adeguarsi agli aggiornamenti successivi).

Documenti di riferimento tecnico:

- Linee Guida AgID per l'attuazione del Codice di Consip Digitale <https://www.agid.gov.it/it/linee-guida>;
- Regole tecniche e-Procurement <https://www.agid.gov.it/it/piattaforme/procurement>;
- Il nuovo modello di Interoperabilità AGID <https://www.agid.gov.it/it/infrastrutture/sistema-pubblico-connettivita/il-nuovo-modello-interoperabilita>;
- Guida tecnica AgID all'uso di metriche per il software applicativo sviluppato per conto delle Pubbliche Amministrazioni;
- Linee Guida AgID sull'acquisizione e il riuso del software nella PA e s.m.i.;
- Linee Guida AgID sull'accessibilità degli strumenti informatici;
- Linee Guida AgID per lo sviluppo del software sicuro e relativi allegati tecnici;
- Linee Guida AGID di design per i siti internet e i servizi digitali della PA;
- Linee Guida AGID per la modellazione delle minacce ed individuazione delle azioni di mitigazione conformi ai principi del secure/privacy by design;
- Linee Guida AGID recanti regole tecniche per l'apertura dei dati e il riutilizzo dell'informazione del settore pubblico;
- Linee Guida AGID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici;
- Linee Guida ACN funzioni crittografiche – Funzioni di Hash;
- Linee Guida ACN funzioni crittografiche – Codici di Autenticazione di Messaggi (MAC);
- Linee Guida ACN funzioni crittografiche – Conservazione delle Password;
- Standard della serie ISO 25000 SQuaRE (System and Software Quality Requirements and Evaluation);
- Standard della serie ISO 27001 (Information Security Management Systems);
- Standard della serie ISO 20000 (IT service management);
- CISQ standard to automate software measurement;
- CWE/Sans Top 25 and Owasp Top 10 security weaknesses;
- ISO 9241-210:2019 - Ergonomics of human-system interaction — Part 210: Human-centred design for interactive systems;
- Standard ECMA-262;
- le Recommendation del W3C relative al linguaggio HTML nella versione 4.01 e successive e al linguaggio XHTML nella versione 1.0 e successive;
- le Recommendation del W3C relative al linguaggio CSS nella versione 1.0 e successive;
- le Recommendation del W3C relative a linguaggi e a specifiche tecniche relative alla realizzazione di pagine, oggetti e applicazioni web, quali, ad esempio, HTTP, URI, URL, HTML, XHTML, XML, SVG, SMIL, SOAP.

Relativamente alle previsioni normative, alle linee guida tecnologiche e agli standard, il precedente elenco cita i principali documenti di riferimento in vigore alla data di pubblicazione della presente procedura. La continua evoluzione e la capacità di tradurre best practices in linee guida e/o standard e la crescente disponibilità di template, framework,



codice standard, componenti riusabili, ecc., si tradurranno nell'aggiornamento delle linee guida/standard esistenti e nella creazione di nuovi riferimenti tecnologici che necessariamente dovranno essere assunti dal Fornitore quale nuova baseline tecnologica.

Il Fornitore dovrà tenere conto che saranno applicate inoltre tutte le eventuali previsioni normative italiane ed Europee richiamate dai riferimenti indicati, anche successivamente alla data di pubblicazione della procedura.

3.2.2 Requisiti di terzietà

Il requisito in questione è volto ad assicurare la terzietà del Fornitore, ossia è volto a scongiurare il rischio che quest'ultimo assuma una posizione privilegiata rispetto ad altri Operatori economici nella partecipazione ad altre procedure di gara bandite sulla piattaforma di e-Procurement gestita da Consip.

Al fine di presidiare questo rischio, Consip ha definito e adottato le seguenti misure tecniche/organizzative/di sicurezza:

a) Misure organizzative

- procedure e politiche di sicurezza volte a garantire l'integrità e la riservatezza dei dati/informazioni presenti sul Sistema;
- assegnazione utenze riservate al Fornitore - che agirà come Amministratore di Sistema (cfr. Provvedimento garante privacy del 27 novembre 2008 e s.m.i.) - funzionali esclusivamente all'esecuzione delle attività allo stesso demandate nell'ambito del contratto
- procedura interna per la gestione unica degli accessi logici al Sistema;
- interventi di audit e vulnerability assessment sul Sistema, sia direttamente che, ove necessario, unitamente al Fornitore, anche a mezzo di soggetti terzi;
- verifica del rispetto degli obblighi imposti al Fornitore e delle relative attività, anche attraverso l'analisi dei log e dei sistemi;

b) Misure tecniche e di sicurezza:

- sistemi di Identity Access Management e Privileged Access Management;
- sistemi di crittografia delle informazioni;
- sistemi di Security Information and Event Management;
- sistemi di asset e configuration management;
- sistemi di Firewall e Web Application Firewall;
- sistemi di Intrusion Detection and Protection;
- sistemi Antimalware;
- sistemi di Static, Dynamic, Interactive Application Security Testing;
- sistemi di gestione delle vulnerabilità.

Dal canto suo, il Fornitore deve assicurare la terzietà implementando idonee e adeguate misure atte a prevenire l'insorgere di situazioni di conflitto di interessi e di garantire al tempo stesso il rispetto dei principi di riservatezza nell'adempimento delle attività oggetto del contratto. In particolare, il Fornitore nello svolgere le funzioni di Amministratore di Sistema, pur avendo accesso al sistema in lettura e scrittura non dovrà poter accedere, vedere, modificare le offerte. Le soluzioni adottate a tal fine, in termini di misure organizzative, presidi, processi e tecnologie, dovranno essere adeguatamente descritte nell'offerta tecnica e saranno oggetto di valutazione.

Tali misure, come già specificato, sono volte a consentire a Consip di procedere all'indizione di iniziative di gara senza rischi di ingerenze da parte del Fornitore, che potrà pertanto e prendere parte a future iniziative bandite da Consip.



A tal fine, Consip chiede al Fornitore:

- ✓ di uniformarsi ai principi contenuti nel Codice Etico, nel Modello di organizzazione, gestione e controllo ex d.lgs. 231/01 e nel PTPC adottati da Consip;
- ✓ di garantire - attraverso apposite procedure e/o l'utilizzo di presidi tecnico/informatici - che i propri dipendenti e i dipendenti di eventuali sub-appaltatori e sub-affidatari che operano nell'ambito dei gruppi di lavoro della fornitura e che pertanto hanno accesso alla Piattaforma:
 - siano allocati in via esclusiva nella gestione della Piattaforma;
 - non facciano parte di unità organizzative aziendali che si occupino della predisposizione dei documenti amministrativi, tecnici ed economici per la partecipazione alle gare gestite tramite la piattaforma e-Procurement;
 - non abbiano, tra gli obiettivi istituzionali e/o economici, l'aggiudicazione e/o la partecipazione a gare di appalto;
 - non partecipino alla redazione di documenti di gara per procedure sulla piattaforma e-Procurement;
 - rispettino le disposizioni di cui agli artt. 16 e 95, comma 1, lett. b), del D. Lgs. n. 36/2023 in materia di conflitti di interesse, da attestare attraverso la compilazione di apposite dichiarazioni sostitutive;
- ✓ di predisporre strumenti di tracciatura e controllo sugli accessi dei propri dipendenti e dei dipendenti di eventuali sub-appaltatori e sub-affidatari appartenenti ai gruppi di lavoro della fornitura, alle informazioni relative a gare in cui i medesimi Fornitori sono anche operatori partecipanti; tali strumenti dovranno anche consentire l'estrazione di dati per la redazione di apposita reportistica, da rendere disponibile a Consip mensilmente o a richiesta;
- ✓ di elaborare report semestrali sulle attività svolte e sulle eventuali non conformità rilevate con indicazione delle azioni correttive intraprese.

Inoltre, il Fornitore dovrà garantire di aver adottato le seguenti misure:

- policy, procedure specifiche e strutture di controllo dedicate al monitoraggio della corretta adozione di tutte le misure volte ad assicurare la terzietà e al rispetto delle disposizioni organizzative e delle procedure;
- policy e procedure specifiche anche finalizzate all'analisi e al monitoraggio dei sistemi gestiti;
- formazione al personale sui principi e sulla normativa in materia di prevenzione della corruzione (conflitto di interessi, riservatezza delle informazioni, segregazione di compiti e funzioni, ecc.), sicurezza e cybersicurezza, utilizzo di strumenti informatici;
- controlli a presidio della sicurezza delle dotazioni informatiche dei dipendenti

Infine, nell'ambito delle attività di audit che il Fornitore è tenuto a effettuare, si richiede che:

- venga garantita, con cadenza semestrale, la condivisione con Consip degli audit effettuati;
- i report prodotti dal Fornitore siano completi del dettaglio delle analisi condotte e della relativa documentazione a supporto;
- i report di audit riportino sottoscrizione e data certa.

Ai fini di quanto sopra non è ammessa autocertificazione.

Si rammenta che il Fornitore è tenuto al rispetto degli obblighi di riservatezza di cui all'art. 4G dell'Allegato 2A - Schema di Contratto Condizioni Generali nonché a segnalare tempestivamente l'insorgenza di qualsiasi tipo di conflitto di interessi con il proprio ruolo di Amministratore di Sistema nel corso di tutta la durata contrattuale (cfr. Allegato 16 – Altre dichiarazioni), in ottemperanza a quanto previsto dagli articoli 15 e 17 del Codice Etico Consip.



* * *

Al fine di garantire l'adozione delle misure di cui sopra, il Fornitore e i propri sub-appaltatori e sub-affidatari, dovranno rilasciare un'apposita dichiarazione, per la quale si rimanda all'Allegato 17 - Dichiarazioni di terzietà, in cui dovranno confermare l'ottemperanza agli impegni suddetti, indicando le misure organizzative e i presidi adottati.

In corso di esecuzione Consip si riserva di verificare l'effettiva adozione delle misure proposte dal Fornitore e di richiedere a quest'ultimo di integrare/implementare tali misure entro un termine concordato, pena l'applicazione delle penali contrattualmente previste, ferma restando la facoltà di risoluzione del contratto in caso di inadempimento rispetto agli obblighi di che trattasi.

In corso di esecuzione contrattuale, le misure inizialmente proposte potranno essere oggetto di aggiornamento/integrazione, anche su richiesta di Consip.

Si precisa che, in presenza di subappalti/subaffidamenti, le suddette dichiarazioni dovranno essere rese anche dai subappaltatori, dai subaffidatari e/o comunque dai soggetti coinvolti nell'esecuzione.

Quanto sopra non copre eventuali conseguenze derivanti da comportamenti illeciti, dolosi o dovuti a colpa grave e/o comunque elusivi delle previsioni contenute nella *lex specialis* di gara.

3.2.3 Qualifiche e responsabilità del Fornitore

Di seguito si ripotano le qualifiche, le nomine e le responsabilità che verranno assegnate al Fornitore e la cui remunerazione, così come anche per lo svolgimento delle attività ad esse inerenti, è da ritenersi ricompresa nei canoni e nei corrispettivi espressamente previsti per l'esecuzione delle varie attività e lo svolgimento dei singoli servizi.

Sub-Responsabile del trattamento dei dati

Nell'ambito dell'erogazione dei servizi previsti e per tutta la durata del contratto, il Fornitore assume la qualifica e le relative responsabilità inerenti al ruolo di Sub-Responsabile del trattamento ai sensi degli articoli 13 e 28 del Regolamento UE n. 2016/679. Per ulteriori aspetti si rimanda all'Allegato 2B - Schema di contratto – Condizioni Speciali.

Amministratore di Sistema

Come previsto dalle nuove Regole tecniche e-Procurement di AGID e del processo di certificazione della piattaforma previsti dal Codice dei contratti pubblici, i soggetti coinvolti nell'ambito della gestione della Piattaforma Consip di e-Procurement sono i seguenti:

1. **Titolare del Sistema:** Ministero dell'Economia e delle Finanze il quale, anche tramite Consip, cura lo sviluppo e la gestione della Piattaforma di e-Procurement in conformità a quanto disposto dal Codice e dalle Regole tecniche AgID;
2. **Gestore del Sistema:** Consip S.p.A. responsabile del funzionamento, della sicurezza e della gestione dei dati della Piattaforma di e-Procurement in conformità alle Regole tecniche, anche tramite un soggetto privato individuato tramite procedura ad evidenza pubblica;
3. **Amministratore di Sistema:** persona fisica, rappresentante legale dell'operatore economico individuato da Consip attraverso procedura pubblica a cui è conferito il compito di sovrintendere alla gestione e alla manutenzione della Piattaforma di e-Procurement ed al suo utilizzo nel rispetto dei requisiti di protezione dei dati e sicurezza.



L'Amministratore di Sistema ha la responsabilità del corretto funzionamento dei servizi erogati dalla Piattaforma di e-Procurement di Consip, che dovrà operare in accordo ai requisiti di terzietà definiti nel paragrafo precedente.

Nell'ambito dell'erogazione dei servizi, il Fornitore assume la qualifica e le responsabilità inerenti al ruolo di:

- Amministratore di Sistema, che, a supporto del Gestore del Sistema, in attuazione delle disposizioni presenti nel D.Lgs. n. 36/2023 (Nuovo Codice Appalti) sulla digitalizzazione delle procedure di tutti i contratti pubblici, è tenuto a garantire il corretto funzionamento, la sicurezza del sistema e l'impiego di figure professionali dotate dei requisiti e della professionalità necessari per l'assunzione di tale qualifica e lo svolgimento delle relative attività responsabile

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

- monitoraggio del processo, analisi e produzione di relazioni da condividere con i referenti Consip, con cadenza settimanale o in caso di richiesta, che certifichino il funzionamento del Sistema relativamente a determinate operazioni effettuate dagli utenti in uno dato lasso temporale a seguito di specifiche anomalie applicative o episodi di indisponibilità totale o parziale del sistema, supposte o segnalate;
- interrogazione, estrazione e certificazione del patrimonio informativo del Sistema a seguito di specifiche richieste di accesso agli atti (cfr. par. 4.1.2);
- estrazioni dati, traduzione dei log applicativi e analisi del comportamento del Sistema a fronte di operazioni effettuate dagli utenti e valutazione di eventuali impatti derivati dalle richieste di intervento sul Sistema da parte delle Stazioni Appaltanti per il tramite di Consip;
- coinvolgimento ed escalation delle strutture interne del Fornitore stesso (e.g. uffici legali);

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

La documentazione, le dichiarazioni e gli atti dell'Amministratore di Sistema dovranno essere sottoscritti dal legale rappresentante del Fornitore o comunque da soggetto munito di specifici poteri per impegnare l'Impresa in ordine alle attività compiute ed alle dichiarazioni rese, che devono essere direttamente imputate allo stesso Fornitore.

La Consip si riserva di chiedere al Fornitore di provare la titolarità di tali poteri in capo al sottoscrittore, ove essi non risultino dalla visura della CCIAA.

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

Si precisa che le attività di cui al presente paragrafo e relative all'Amministratore di Sistema sono da intendersi ricomprese nei servizi.

3.2.4 Responsabili e ruoli richiesti

Si indicano nei seguenti paragrafi i ruoli richiesti che non dovranno comportare alcun onere aggiuntivo per Consip, le risorse individuate dal Fornitore per coprire tali ruoli non faranno parte di alcuno dei gruppi di lavoro relativi ai servizi oggetto della fornitura, ad eccezione dei profili ove tale circostanza è espressamente indicata.



Responsabile unico delle attività contrattuali

Entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla Data di stipula del Contratto, il Fornitore dovrà indicare un Responsabile unico delle attività contrattuali (di seguito per brevità anche RUAC o anche Responsabile della Fornitura) indicandone il nominativo e i riferimenti a Consip. In particolare, tale responsabile sarà, per tutti gli aspetti amministrativi, contrattuali e tecnici, l'interlocutore unico di Consip. Sarà cura del RUAC verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

Il profilo professionale minimo per tale figura dovrà essere almeno equiparabile a quello di Capo Progetto, secondo le caratteristiche descritte in Appendice 2 - Profili professionali, e la risorsa dovrà possedere spiccate e comprovate capacità manageriali e avere una qualifica dirigenziale, con appositi poteri di firma tali da impegnare il Fornitore.

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

Il RUAC dovrà essere reperibile telefonicamente e partecipare alle riunioni di avanzamento contratto - almeno mensili - ed ogni altra riunione su richiesta di Consip con un preavviso massimo di 3 giorni lavorativi. Pertanto, in caso di assenza per più di 2 giorni dovrà nominare un sostituto temporaneo che conosca nel dettaglio gli adempimenti e le attività della fornitura.

Il RUAC, coadiuvato dai Coordinatori, dovrà inderogabilmente:

- assicurare il pieno rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali;
- garantire il governo efficace della fornitura, coordinare tutti i servizi, assicurare l'ottimizzazione dei processi e con il Fornitore dei processi collegati;
- assicurare un alto grado di sinergia tra le risorse impiegate nei servizi realizzativi e quelle impiegate negli altri servizi quali la gestione per la fase di avviamento in esercizio delle applicazioni/obiettivi, al fine di garantire un costante e adeguato grado di conoscenza e di attenzione evitando discontinuità;
- presentare mensilmente il report sull'andamento della fornitura;
- garantire e monitorare la correttezza e la tempestività dell'utilizzo degli strumenti e degli standard/linee guida di Consip nonché proposti dal Fornitore;
- garantire la correttezza delle stime e conteggi di giorni team (GG/Team) per le attività;
- monitorare i livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed intraprendere eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi;
- pianificare la qualità con ottica di miglioramento continuo e confronto con le migliori best practices disponibili per ambito;
- misurare i risultati sugli indicatori di qualità;
- riferire ed intervenire su problematiche relative ad eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti ed in particolare sostituire immediatamente risorse inadeguate tecnicamente alle attività necessarie per l'erogazione dei servizi;
- garantire un approccio strutturato ed integrato in tutte le attività ed in tutti i servizi attraverso condivisione di know-how, pianificazione globale, sviluppo di sinergie ed economie di scala;
- garantire la formazione continua delle risorse impiegate;
- mantenere un costante colloquio con i diversi responsabili di intervento.

Il Fornitore dovrà inoltre individuare i seguenti coordinatori:

- un Responsabile tecnico per ciascun servizio della fornitura;

Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. n. 36/2023 per l'acquisizione di servizi di sviluppo, gestione e manutenzione del sistema di E-Procurement a supporto del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti della PA - ID 2761

Allegato 1 - Capitolato tecnico



- un Responsabile della Qualità;
- un Responsabile per la Sicurezza;
- un Responsabile di System Integration;
- un Referente sull'utilizzo dei Punti Funzione e Metriche;
- un gestore della configurazione.

Si precisa che le risorse individuate dal Fornitore per coprire tali ruoli dovranno essere distinte salvo il caso del Responsabile per la Sicurezza che può coincidere con il Responsabile tecnico per i servizi di Monitoraggio e Gestione della Sicurezza.

Responsabili tecnici per l'erogazione dei servizi

I responsabili tecnici sono i referenti operativi del Fornitore per l'erogazione dei servizi.

Il Fornitore dovrà rendere disponibile almeno:

- un Responsabile tecnico per i servizi di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva e Adeguativa;
- un Responsabile tecnico per i servizi di Esercizio;
- un Responsabile tecnico per i Servizi Professionali;
- un Responsabile tecnico per i servizi di Monitoraggio e Gestione della Sicurezza.

Il responsabile tecnico ha la visibilità completa delle attività afferenti al servizio di cui è responsabile, opera quale interfaccia unica dal punto di vista tecnico, gestisce gli stati avanzamento lavori, riferisce a Consip sullo stato dell'arte, sulle attività operative, sulla corretta esecuzione delle attività e sul rispetto dei livelli di servizio contrattualmente previsti. Inoltre, è il referente di Consip per le problematiche inerenti alle condizioni di funzionamento del servizio nonché per l'attivazione dell'estensione dell'orario di servizio su base sia pianificata sia non pianificata.

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

Il profilo professionale minimo per tali figure dovrà essere almeno equiparabile a quello di Capo Progetto, secondo le caratteristiche descritte in Appendice 2 - Profili professionali, e la risorsa dovrà possedere spiccate e comprovate capacità manageriali.

Si sottolinea che, a prescindere dall'organizzazione che il Fornitore adotterà per l'erogazione dei servizi, è richiesto un alto grado di sinergia tra le risorse impiegate nei servizi di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva e Adeguativa con quelle impiegate nell'ambito dei servizi di Esercizio, in particolare per quanto concerne i servizi di Manutenzione Correttiva e Preventiva e di Gestione applicativa nonché con i gruppi di Conduzione Operativa, in particolar modo nella fase di rilascio in esercizio di quanto realizzato/adeguato/corretto, al fine di garantire un costante e adeguato grado di conoscenza e di attenzione evitando discontinuità e disservizi. È responsabilità del/dei responsabili tecnici di assicurare la sinergia suddetta e garantire un'efficace comunicazione tra i team deputati all'erogazione dei servizi ed eventuali soggetti terzi indicati da Consip.

Si precisa che il/i responsabile/i tecnico/i deve/devono essere disponibile/i e operativo/i per svolgere le attività previste dal contratto, per incontri e/o richieste di chiarimenti o informazioni per tutta la durata contrattuale. La mancata disponibilità, rintracciabilità o presenza laddove richiesta darà luogo ad inadempimento e dunque all'emissione di un rilievo sulla fornitura.



Responsabile della Qualità

Il Fornitore dovrà designare un Responsabile della Qualità che dovrà garantire che tutto il software progettato e disegnato nell'ambito degli interventi realizzativi sia conforme ai requisiti minimi di qualità della fornitura definiti con riferimento alle caratteristiche dei più recenti standard ISO, CISQ e best practices.

Il Responsabile della Qualità svolge il ruolo di Quality Assurance nei confronti di Consip.

A titolo esemplificativo e non esaustivo rientrano tra i suoi compiti:

- il dialogo con i referenti tecnici dei servizi e di Consip per raccogliere e verificare l'efficacia degli indicatori esistenti nel misurare gli aspetti di qualità richiesti;
- la certificazione delle configurazioni degli strumenti di analisi del software, mantenendo aggiornate le soglie e le modalità di calcolo;
- la verifica della fruibilità dei report e dei cruscotti di qualità;
- la validazione del processo di test adottato e la misurazione dell'efficacia;
- la definizione e l'aggiornamento del Piano della Qualità Generale per l'approvazione di Consip;
- l'attuazione delle verifiche e validazioni previste dal Piano della Qualità Generale approvato da Consip;
- la definizione di piani di intervento atti ad eliminare le cause di anomalie e/o non conformità.

Infine, dovrà redigere e far rispettare le linee guida per la progettazione riusabile del software e definire i processi organizzativi di dettaglio, ruoli, responsabilità al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi di Consip.

Il referente dovrà avere un profilo pari almeno ad un Capo Progetto secondo le caratteristiche descritte in Appendice 2 - Profili Professionali, con specifiche competenze in ambito qualità del software e in possesso di un'elevata conoscenza delle principali metodologie di testing e delle best practices per il settore.

Responsabile per la sicurezza

Il Responsabile per la Sicurezza ricopre il ruolo di responsabile unico all'interno dell'organizzazione del Fornitore e nei confronti della Consip per gli aspetti di sicurezza, con particolare riferimento a criticità e decisioni nell'ambito della gestione di incidenti, e può coincidere con il Responsabile tecnico del servizio di Monitoraggio e gestione della sicurezza.

A titolo esemplificativo e non esaustivo rientrano tra i suoi compiti:

- la definizione del Piano della Sicurezza e la sua evoluzione per l'approvazione di Consip nonché la sua attuazione;
- il coordinamento delle attività inerenti alla sicurezza all'interno di ogni team;
- il controllo della corretta adozione delle misure di sicurezza e la verifica della loro efficacia e/o della necessità di azioni correttive;
- il coordinamento e/o validazione delle attività di progettazione ed evoluzione collegate ai servizi di sicurezza logica e delle attività di vulnerability assessment.

Il profilo professionale minimo per tale figura deve essere almeno equiparabile a quello di Capo Progetto, secondo le caratteristiche descritte in Appendice 2 - Profili Professionali, con competenze approfondite e consolidate nel settore della sicurezza e in particolare del GDPR e della ISO/IEC 27001.

Responsabile di System Integration

Il Responsabile di System Integration dovrà avere la conoscenza approfondita dell'intera architettura applicativa garantendo la corretta integrazione dei vari moduli e il rispetto delle best practice allo scopo di evitare ridondanze ed incoerenze. A titolo esemplificativo e non esaustivo rientrano tra i suoi compiti:

- la gestione dell'intero processo di integrazione dei sistemi, dall'analisi dei requisiti alla progettazione, dalla realizzazione alla messa in produzione;
- il coordinamento delle attività di integrazione tra i vari team, assicurando la coerenza delle soluzioni;



- il coordinamento nelle fasi di progettazione e l'implementazione delle soluzioni di integrazione, garantendo la sicurezza, l'affidabilità e la scalabilità dei sistemi;
- il supporto a Consip per la definizione dei requisiti di integrazione e la risoluzione di eventuali problemi connessi ai sistemi integrati.

Il Responsabile di System Integration deve essere identificato da parte del Fornitore, nell'ambito delle risorse impegnate nell'ambito dei servizi di Esercizio (cfr. par. 4.1), e deve essere in possesso, almeno, delle esperienze e conoscenze previste per la figura professionale di Architetto Applicativo.

Referente sull'utilizzo dei Punti Funzione e Metriche

Il referente sull'utilizzo dei Punti Funzione deve disporre di comprovata esperienza e certificazione IFPUG 4.3 o successive, ed essere esperto in tutti gli ambienti applicativi richiesti dalla fornitura.

Il Referente sui Punti Funzione deve assicurare la correttezza ed accuratezza delle stime iniziali effettuate in fase di preventivo dell'intervento progettuale, nonché l'affidabilità del conteggio in fase di analisi e disegno e tutte le successive misurazioni in linea con quanto disciplinato dal presente Capitolato Tecnico e con riferimento alle regole di conteggio emanate dall'IFPUG.

Tale Referente dovrà inoltre fungere da centro di competenza e di assicurazione della correttezza, completezza ed accuratezza di tutti i conteggi e dovrà essere sempre disponibile su richiesta di Consip con un preavviso massimo di **2 giorni lavorativi**.

Data la rilevanza dell'accuratezza dei conteggi, il Referente sui Punti Funzione dovrà approvare formalmente tutti i Report di conteggio dell'effort e sottoscrivere che tale conteggio include solo attività effettivamente realizzate, senza sopravvalutazioni né duplicazioni né applicazioni di metodi tali da innalzare artatamente il numero ed il tipo di Punti Funzioni a vantaggio dell'Impresa.

Il profilo professionale minimo per tale figura deve essere almeno equiparabile a quello di Analista Funzionale, secondo le caratteristiche descritte in Appendice 2 - Profili Professionali, con conoscenze, competenze ed esperienza nel settore della misurazione di prodotti e servizi ICT, comprovate dal possesso della certificazione UNI 11621-6:2021.

Gestore della configurazione

Il Gestore della Configurazione costituirà l'interfaccia di riferimento tra i vari servizi per la gestione della configurazione, al fine di garantire l'ottimizzazione del "versioning" e la gestione della concorrenza del software in tutti gli ambienti gestiti e sulla base della catena degli strumenti DevSecOps utilizzati.

Il Gestore della Configurazione deve essere identificato da parte del Fornitore, nell'ambito delle risorse impegnate nell'ambito dei servizi di Esercizio (cfr. par. 4.1), e deve essere in possesso, almeno, delle esperienze e conoscenze previste per la figura professionale di Analista funzionale, secondo le caratteristiche descritte in Appendice 2 - Profili Professionali, oltre ad avere maturato un'esperienza significativa, utilizzando strumenti operativi, nella gestione della configurazione di progetti complessi.

Il Gestore della Configurazione è responsabile delle seguenti attività:

- redazione del Piano di Gestione della Configurazione, di cui all'Appendice 3 - Cicli e prodotti;
- identificazione delle entità da mettere sotto controllo di configurazione, assegnando a ciascuna un identificatore univoco e definendone per ciascuna i livelli di controllo e registrazione;
- verifica del software consegnato con le relative verifiche di qualità;
- gestione del rilascio delle configurazioni nei vari ambienti, assicurando che le modifiche siano approvate e implementate in modo sicuro;



- collaborazione con i referenti tecnici e il responsabile della sicurezza per garantire che le configurazioni siano conformi alle policy di sicurezza;
- definire e implementare le regole di utilizzo degli strumenti di automazione per semplificare e automatizzare le attività di gestione della configurazione;
- gestione delle attività di rilascio e manutenzione concorrenti;
- gestione della baseline del software di Consip.

Tale gestione dovrà essere presente in tutti gli ambienti affidati in gestione garantendone il continuo allineamento (collaudo, evoluzione, pre-esercizio, esercizio e demo).

Referente della gestione documentale

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

Il Referente della gestione documentale deve essere in possesso, almeno, delle esperienze e conoscenze previste per la figura professionale di Analista funzionale, secondo le caratteristiche descritte in Appendice 2 - Profili Professionali, oltre ad avere maturato un'esperienza significativa nella gestione documentale.

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

3.2.5 Profili professionali

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

Si precisa, inoltre, che nei profili professionali vengono indicate le conoscenze e le competenze necessarie per operare nei diversi ambiti applicativi e tecnologici considerati nel presente Capitolato, nonché per erogare i diversi servizi ivi descritti. Per ciascuna figura professionale le conoscenze e competenze richieste in Appendice 2 - Profili professionali devono essere nella disponibilità complessiva delle risorse professionali afferenti a tale figura e non necessariamente in capo ad un'unica persona.

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

A tal fine il Fornitore, con le modalità ed i tempi previsti di seguito, sottopone a Consip per la valutazione i CV per ciascun referente/responsabile (cfr. par. 3.2.4), per le figure professionali migliorate in Offerta Tecnica nonché per le risorse impiegate nella fase di subentro; Consip si riserva, inoltre, in qualsiasi momento di valutare l'adeguatezza anche di ulteriori risorse impiegate nella fornitura tramite la presentazione del CV e/o specifico colloquio.



Di seguito si riportano le tempistiche relative al processo di gestione delle figure professionali:

Attività	Evento	Giorni lavorativi
Consegna CV delle risorse migliorate in OT e delle risorse da impiegare nella fase di subentro	Stipula contratto	10
Consegna CV dei referenti/responsabili (cfr. par. 3.2.4)	Stipula contratto	10
Colloquio (se richiesto)	Richiesta di colloquio	3
Messa a disposizione di una risorsa nel team di lavoro	Comunicazione dell'esito positivo del colloquio o dell'accettazione del CV	5
Consegna CV a valle di una valutazione di non idoneità/comunicazione inadeguatezza/richiesta di sostituzione di una risorsa	Comunicazione personale inadeguato Valutazione di non idoneità risorsa (colloquio) Richiesta di sostituzione risorsa	5
Consegna CV e motivazioni a Consip, in caso di proposta di sostituzione di una risorsa da parte del Fornitore	Data di richiesta sostituzione di una risorsa da parte del Fornitore (Preavviso minimo)	30

3.2.6 Misure di sicurezza

Considerando la rilevanza della funzione svolta dal Sistema di e-Procurement è fondamentale garantire l'integrità sia del servizio sia dei dati e la riservatezza delle informazioni in esso trattate e conservate. Pertanto, si richiede che tutto il personale messo a disposizione per la fornitura lavori applicando prassi, regole, strumenti e procedimenti predefiniti e condivisi volti alla minimizzazione di eventuali rischi legati alla sicurezza del software e delle infrastrutture.

Nel seguito, si evidenziano alcune prescrizioni e requisiti suddivisi per ambito che, in particolare, il Fornitore è obbligato a rispettare, fermo restando che dovrà:

- collaborare proattivamente con Consip su tutte le tematiche inerenti alla sicurezza e il trattamento dei dati;
- sviluppare i progetti e le soluzioni sempre innalzando i livelli di sicurezza e la privacy dei servizi;
- effettuare azioni correttive delle vulnerabilità;
- usare in maniera appropriata i privilegi di Amministratore;
- utilizzare strumenti e prodotti a difesa dei malware.

Si richiede inoltre che, ad integrazione dei requisiti di sicurezza esplicitati nella documentazione di gara, il Fornitore adotti policy di sicurezza che prevedano le almeno le seguenti misure.

Ambito	Descrizione
Gestione documentale	Creare e aggiornare i documenti sulla sicurezza dei dati e sulla privacy nei tempi stabiliti e revisionarli su base periodica
	Adottare documenti sulla sicurezza in cui vengono descritte le misure di protezione adottate, le pertinenti procedure e le responsabilità del personale che accede ai dati



	Memorizzare e archiviare la documentazione di progetto in un repository sicuro
	Monitorare e documentare la conformità alle misure tecniche ed organizzative
Formazione	Formare il personale sui rischi del trattamento e sulle possibili conseguenze dell'essere inadempiente alle regole e alle procedure di sicurezza.
	Eseguire formazione periodica specifica relativa alla cybersecurity
Gestione dei Rischi e degli Incidenti	Analizzare periodicamente i rischi di progetto
	Adottare, implementare e documentare un processo di gestione dei rischi
	Assicurare la disponibilità di adeguate competenze sulla sicurezza dei dati e privacy
	Definire ruoli e responsabilità relative alla sicurezza dei dati e alla privacy
	Adottare un processo di gestione degli incidenti di sicurezza per assicurare un'immediata comunicazione, analisi d'impatto e azioni correttive (e preventive)
Gestione degli accessi logici	Definire delle regole di gestione delle credenziali
	Gestire l'accesso degli utenti all'ambiente tecnico di progetto su autorizzazione Consip
Gestione dei supporti	Implementare controlli di sicurezza per le workstation
Sicurezza fisica e ambientale	Limitare l'accesso alle strutture in cui sono situati sistemi critici per la sicurezza e/o i dati a individui identificati e autorizzati.
	Gestire un registro di eventuali supporti di memorizzazione in entrata e in uscita.
Test del Backup	Convalidare l'integrità del processo di backup periodicamente eseguendo il test di ripristino dei dati.
Sistemi e Software di Inventario	Mantenere un inventario accurato dei sistemi collegati alla rete.
	Mantenere un inventario accurato del software, inclusa la versione e il sistema operativo sottostante
Filtro indirizzi IP	Implementare i controlli per filtrare le comunicazioni di rete da e verso indirizzi IP dannosi (black list) o consentire l'accesso solo da e verso siti affidabili (whitelist).
Prevenzione delle Intrusioni	Implementare la tecnologia di individuazione e prevenzione delle intrusioni.
Segmentazione della rete	Segmentare le reti in modo tale che i sistemi gestiti siano su reti logiche separate o su VLAN con controlli dei firewall per consentire il traffico solo verso e da fonti autorizzate
Firewall basati su host	Applicare host-based firewall o strumenti di filtro delle porte sui sistemi ad eccezione di quei servizi e porte che sono espressamente consentiti.
Integrità dei Dispositivi di Rete	Riconvalidare le regole del firewall almeno semestralmente per i dispositivi di protezione. Controllare almeno una volta a semestre la configurazione dei dispositivi di filtraggio. Documentare qualsiasi modifica di tali configurazioni tramite il processo di change.
Test del Software	Verificare che tutte le versioni del software utilizzato su sistemi siano supportate procedendo con il necessario upgrade, nel caso di obsolescenza.



	Testare i nuovi software (inclusi patch, service pack e altri aggiornamenti) in un ambiente di non produzione prima di passarlo alla produzione su sistemi.
Patch	Applicare le patch di sicurezza ai dispositivi di rete che ospitano o proteggono i sistemi Eseguire tutti i test di sicurezza necessari a verificare l'assenza di impatti sugli ambienti gestiti
Accessi, log e monitoraggio	Monitorare costantemente le autorizzazioni dei sistemi per evitare la creazione di ID Utente amministratore non autorizzati o l'assegnazione non autorizzata di privilegi a un ID Utente esistente. Archiviare i log per il tracciamento delle attività, delle operazioni di sistema e degli eventi in un repository sicuro, ad accesso controllato e al di fuori del controllo dei soggetti interessati dal tracciamento (amministratori di sistema e operatori). Utilizzare gli strumenti di monitoraggio dei log al fine di rilevare comportamenti dannosi ed inviare avvisi, se tali comportamenti vengono rilevati Conservare i log dei sistemi per il periodo richiesto dalla normativa vigente
Scansione Vulnerabilità e porte	Eseguire con cadenza mensile le scansioni di vulnerabilità dei sistemi critici per la sicurezza e/o i dati utilizzando scanner aggiornati per rilevare le vulnerabilità più recenti. Eseguire regolarmente la scansione automatica delle porte di tutti i sistemi critici per la sicurezza e/o i dati e segnalare e gestire qualsiasi anomalia.
Riconvalida ID Utente	Riconvalidare, ogni anno, le esigenze aziendali per gli ID Utente e le autorizzazioni associate.
Disconnessione automatica delle sessioni	Disconnettere automaticamente le sessioni degli utenti dai sistemi gestiti dopo un periodo definito di inattività.
Limitazione Accessi	Limitare l'accesso ai dati nei file system, nelle condivisioni di rete, applicazioni e database, utilizzando apposite "access control lists".
Tracciatura delle azioni individuali (Accountability)/Report	Implementare controlli appropriati per garantire l'accertamento individuale delle operazioni eseguite degli account nei sistemi. Tracciare ogni intervento/accesso (da remoto e non) attraverso modalità sicure (es. access log, username e password) e facilmente verificabili (in termini almeno di riferimenti temporali e di evento che ha generato la necessità) Dichiarare, all'interno dei report sugli interventi manutentivi, se l'intervento ha comportato l'accesso a dati e/o sistemi critici in termini di sicurezza indicando quali siano le ragioni che hanno reso necessario l'accesso, al fine di assicurare e/o ripristinare il funzionamento a fronte di eventuali problemi o anomalie.
Lunghezza password	Utilizzare sempre l'autenticazione a più fattori per i sistemi critici in termini di sicurezza e ove non sia supportata, richiedere l'utilizzo di password ad elevata complessità.
Rimozione ID Utente	Revocare l'accesso agli ID utente con accesso a dati e/o sistemi critici per la sicurezza nel più breve tempo possibile e non appena cessano le esigenze aziendali.
Disconnessione automatica dell'applicazione	Disconnettere automaticamente gli utenti dalle applicazioni in esecuzione su sistemi, dopo un periodo definito di inattività.



Cifratura e pseudonimizzazione dei dati personali	Gestire gli strumenti messi a disposizione da Consip per la cifratura dei dati personali.
Riservatezza, integrità, disponibilità e resilienza dei sistemi e dei servizi che trattano i dati	Gestire gli strumenti messi a disposizione da Consip per la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi che trattano i dati personali
	Registrare le operazioni di ripristino dei dati, includendo il nominativo della persona responsabile, la descrizione dei dati ripristinati e, a seconda dei casi, il nominativo della persona responsabile e gli eventuali dati per i quali è stato necessario l'inserimento manuale nel processo di ripristino

4 Descrizione dei Servizi

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

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

Si richiede che il Fornitore abbia competenze, organizzazione e certificazioni, coerentemente con quanto richiesto per i profili professionali impiegati nei rispettivi servizi, tali da poter gestire l'erogazione dei servizi in aderenza con l'ultima versione (v.4) delle best practices ITIL, in particolare per quanto riguarda i processi di Incident, Change e Request Management.

Il Fornitore prende atto che, nel corso dell'erogazione dei servizi, a fronte di mutate esigenze del Programma nonché di evoluzioni in ambito ICT, potrebbero essere introdotte nuove tecnologie e nuove applicazioni, con una conseguente variazione, anche significativa, del contesto applicativo e tecnologico di inizio fornitura, e si impegna ad erogare i servizi richiesti adeguando le conoscenze delle risorse e/o inserendo nei gruppi di lavoro risorse con skill adeguate, senza alcun onere aggiuntivo per Consip.

4.1 Esercizio

Il seguente servizio è costituito dall'insieme delle attività relative alla gestione applicativa, alla conduzione e alla manutenzione degli ambienti operativi nonché alla supervisione e al monitoraggio dell'infrastruttura e delle applicazioni attuali e di tutte le evoluzioni che interverranno nel corso della durata del contratto.

Si riporta di seguito il dettaglio di tutte le attività che compongono il servizio nella sua interezza.

4.1.1 Gestione Applicativa

4.1.1.1 Descrizione e requisiti del servizio

Il servizio di Gestione applicativa è orientato all'esercizio delle applicazioni e all'assistenza degli utenti. Le risorse che il Fornitore impiegherà nel suddetto servizio dovranno avere e mantenere un'ottima conoscenza delle applicazioni, sia funzionale-normativa che tecnica, e lavorare in sinergia con gli altri team di lavoro, al fine di assicurare una pronta ed

Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. n. 36/2023 per l'acquisizione di servizi di sviluppo, gestione e manutenzione del sistema di E-Procurement a supporto del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti della PA - ID 2761

Allegato 1 - Capitolato tecnico



efficace esecuzione delle diverse attività. Inoltre, le frequenti situazioni di criticità e urgenza richiedono elevate capacità tecniche e professionali, prontezza, precisione, affidabilità e competenza. Si sottolinea l'importanza della presa in carico del Sistema di e-Procurement a inizio contratto e delle nuove funzionalità che saranno sviluppate durante il periodo contrattuale, a garanzia di un elevato grado di conoscenza funzionale ed operativa del software in esercizio.

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

Per il servizio di Gestione applicativa, Consip renderà disponibile al Fornitore lo strumento di ticketing (Sistema di Trouble Ticketing) di cui al par. 4.6 come punto unico per l'inserimento, la tracciatura e la gestione delle segnalazioni e per la misura degli indicatori di qualità.

Per ogni ticket il Fornitore dovrà eseguire le attività di "gestione del ticket" che comprendono: l'inserimento della descrizione dettagliata, la categorizzazione (ossia identificazione della tipologia del ticket a scelta tra incident o richiesta e l'indicazione del modulo applicativo o dell'ambito di pertinenza), ove necessario l'arricchimento (es. recupero e inserimento nel ticket di informazioni aggiuntive tramite interazione via mail con l'utente), la definizione del livello di criticità e priorità, l'eventuale descrizione della soluzione nel caso di chiusura del ticket e/o l'indirizzamento, ove necessario, al servizio destinatario (es. Manutenzione Correttiva, Conduzione operativa, Gestione Cataloghi, etc.).

All'interno del Sistema di Trouble Ticketing dovranno essere inoltre registrate anche le richieste pervenute da utenti esterni o da utenti Consip tramite canali diversi dal Contact Center e da funzionalità di segnalazione presenti nel sistema stesso. È richiesta massima attenzione, puntualità e precisione nella compilazione dei Ticket per consentire di effettuare attività di estrazioni, campionamento e statistica che sono cruciali per il monitoraggio, l'analisi e l'ottimizzazione del servizio di gestione applicativa.

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

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

- **Gestione delle funzionalità in esercizio** – l'attività consiste in un servizio di Help desk di II livello tecnico che operi come Single Point of Contact (SPOC) effettuando le attività di "gestione del ticket" per evadere tempestivamente le segnalazioni ricevute dal Contact Center, da Consip ed eventuali terzi designati da Consip. Nello specifico, il servizio sarà responsabile dell'analisi delle segnalazioni di malfunzionamenti al fine di accertare la presenza di anomalie e indirizzarne la risoluzione verso i team preposti. Per le attività di analisi la Gestione applicativa si avvarrà di tutti gli strumenti a supporto, compresa la replica del malfunzionamento nell'ambiente di pre-produzione, l'osservazione dei dati sui repository, l'analisi dei servizi coinvolti, ecc. Dovrà inoltre occuparsi della evasione delle richieste di intervento/estrazioni/assistenza/ecc pervenute tramite Contact Center da utenti esterni o tramite canale dedicato da Consip/eventuali terzi. Infine, è responsabilità del servizio di GA predisporre le procedure utili alla risoluzione di incident puntuali per sbloccare l'operatività degli utenti in attesa della soluzione strutturale del malfunzionamento.
- **Valutazione analisi d'impatto** - Valutazione degli impatti sul software gestito a fronte di aggiornamenti delle configurazioni dei sistemi (nuove versioni/release di software di base e middleware), dei database nonché innalzamenti dovuti a patch di sicurezza; il deliverable dell'analisi di impatto dovrà riportare l'identificazione delle componenti su cui è necessario intervenire per continuare a garantirne il funzionamento a valle dell'aggiornamento nonché il dettaglio dell'intervento e la relativa stima.
- **Presa in carico delle funzioni applicative** - Partecipazione alle fasi di definizione e analisi degli interventi applicativi nonché a quelle di schedulazione e pianificazione del rilascio in esercizio. Partecipazione alle sessioni di knowledge transfer dedicate prima del passaggio in esercizio del software sviluppato al fine di acquisire il know-how necessario al corretto svolgimento del servizio.



- **Affiancamento per il trasferimento di know-how necessario al corretto svolgimento del servizio** - Attività di “training on the job” a Consip o a terzi individuati da Consip, finalizzata a trasmettere il know-how funzionale applicativo e tecnico sistemistico necessario alla gestione del software in esercizio. Questa attività potrà essere svolta a richiesta Consip in qualsiasi momento della fornitura, oltre a quella necessaria a fine e inizio fornitura.
- **Servizi/prodotti** - Realizzazione di prodotti informatici o erogazione di servizi “ad hoc”, per soddisfare particolari e puntuali esigenze dell’utente, non risolvibili con le funzionalità disponibili nel Sistema Informativo, e che di norma non entrano a far parte stabile del parco applicativo. Tipico esempio può essere un intervento puntuale sulla banca dati, o la realizzazione di un prospetto informativo “usa e getta” o l’elaborazione di specifiche query sulle anagrafiche. Rientrano in questa categoria le richieste di intervento puntuale su gare, AS SDA, RDO, etc. richieste dalle stazioni appaltanti attraverso la pec interventi.sistema.@postacert.consip.it.
- **Gestione basi dati** - Estrazione di dati, validazione tecnica e controllo dei risultati delle elaborazioni, al fine di assicurare l’integrità e la correttezza dei dati presenti sulla base informativa, del contenuto dei flussi informativi provenienti o destinati ad organismi esterni e dei dati esposti negli elaborati del sistema.
- **Realizzazione di servizi/procedure** propedeutici e/o a supporto di tutta l’operatività della gestione applicativa (es. predisposizione di query/procedure ad hoc per verifica consistenza dati) per soddisfare esigenze sia dell’utente che di Consip.
- **Generazione di una serie di report periodici** il cui scopo è quello di offrire una visione d’insieme e al tempo stesso sintetica dell’andamento dei moduli/servizi per i quali vi è l’esigenza di un controllo puntuale secondo le indicazioni di Consip (es. esecuzione dei connettori Exalead, esecuzione batch schedulati, procedure periodiche, ecc.).
- **Esecuzione test funzionali e di non regressione** a fronte di rilasci applicativi (MEV, MAD e MAC), di upgrade tecnologici, di sicurezza o di installazione di patch per tutti gli ambienti gestiti.
- **Monitoraggio** costante dei cruscotti resi disponibili per aree specifiche, concordando con Consip la cadenza e la reportistica da fornire per ciascun monitoraggio. A titolo esemplificativo e non esaustivo si riportano di seguito alcune delle principali funzioni di backoffice, sia applicative che di prodotto, che consentono di verificare lo stato di specifici processi del sistema, nel corso della fornitura Consip si riserva di aggiungerne di ulteriori:
 - Invii da parte degli operatori economici dei report relativi alle Transaction FEE mensili e semestrali;
 - Invio in Conservazione dei documenti gestiti dal sistema;
 - Invio Fatture elettroniche verso il sistema di interscambio;
 - Invio ordini verso Nodo Smistamento Ordini;
 - Invio ordini agli Operatori economici tramite canale Peppol;
 - Stato indicizzazione articoli su motore di ricerca Exalead;
 - Processi attivi sugli strumenti di gestione BPM e BPEL;
 - Monitor delle transazioni gestite dall’applicazione di blockchain (Status Chain).

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

È richiesto che il gruppo di lavoro incaricato della gestione applicativa abbia le competenze per individuare e indirizzare correttamente verso i gruppi preposti, anche problematiche di natura non prettamente applicativa inerenti a sicurezza, cloud, infrastruttura, ecc.

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

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



È richiesto, inoltre:

- il supporto alla gestione delle utenze - Assistenza e supporto agli utenti interni Consip per le attività di gestione delle richieste di recupero credenziali di accesso/modifica mail di registrazione indirizzate alla casella gestione.utenze@consip.it;
- dietro richiesta specifica la redazione della documentazione del Sistema - Predisposizione o aggiornamento di documenti o presentazioni non collegati a specifici interventi di sviluppo ma utili alla divulgazione delle informazioni relative alle caratteristiche dei sistemi e delle applicazioni in affidamento, quali ad esempio brochure, di bozzetti grafici, template;
- la predisposizione e l'aggiornamento continuo della Knowledge based per le attività afferenti al servizio di gestione applicativa (procedure, script, query per estrazioni periodiche, workaround, ecc.).

4.1.1.2 Dimensioni del servizio

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

- Numero medio mensile di Ticket gestiti: 2.300;
- Numero medio di cruscotti da monitorare: 10;
- Numero medio mensile di richieste per attività di supporto gestione utenze: 100;
- Numero medio mensile di richieste per attività di gestione applicativa: 100.

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

4.1.1.3 Team di Lavoro

Per erogare il presente servizio il Fornitore dovrà disporre almeno delle competenze, esperienze e capacità richieste ai profili professionali indicati nel seguito, che devono tutte **obbligatoriamente** fare parte del team di lavoro del servizio di Gestione Applicativa.

L'impiego dei profili di seguito riportati è risultato ottimale per garantire l'efficacia del servizio di gestione sulla base dell'esperienza di Consip; tuttavia, è in ogni caso responsabilità del Fornitore strutturare il miglior gruppo di lavoro al fine di garantire i livelli qualitativi richiesti dalla fornitura.

Figura Professionale
Analista funzionale
Analista programmatore
Programmatore
Specialista di Prodotto/Tecnologia/tematica
Test Specialist
Database Administrator



Il Fornitore sarà libero di organizzare le suddette figure nell'ambito del proprio team di lavoro, rendendosi disponibile a eventuali verifiche di Consip in fase di esecuzione.

Per il servizio di Gestione applicativa Consip si riserva di richiedere un presidio on-site presso la propria sede con orari e modalità che saranno definite con i referenti di Consip; è in ogni caso responsabilità del Fornitore strutturare la presenza del gruppo di lavoro on-site al fine di garantire l'adeguato livello di presidio.

4.1.2 Gestione accesso agli atti

4.1.2.1 Descrizione e requisiti del servizio

Il diritto di accesso agli atti è strumentale all'acquisizione della conoscenza necessaria per verificare se il comportamento del sistema è stato lesivo nei confronti di un interesse specifico. L'attività prevede la gestione di tutte le richieste di accesso agli atti, veicolate da Consip, che possono provenire da:

- TAR o Consiglio di Stato: si tratta di richieste che hanno la massima priorità di lavorazione e devono essere evase entro 7 gg lavorativi effettuando se necessario una rimodulazione delle altre attività;
- Altre Autorità Giudiziarie ovvero enti deputati ad attività di indagine (Guardia di Finanza, Carabinieri, ecc.): si tratta di richieste che devono essere evase entro 7 gg lavorativi effettuando se necessario una rimodulazione delle altre attività ad eccezione delle attività relative a richieste provenienti dal TAR o dal Consiglio di Stato;
- Utenti interni/Stazioni Appaltanti: si tratta di richieste che devono essere evase entro 10 gg lavorativi;
- Richieste da parte di Consip -a titolo esemplificativo e non esaustivo- malfunzionamenti generalizzati sistematici e non di tipo applicativo e infrastrutturale, ecc.: si tratta di richieste che devono essere evase entro 10 gg lavorativi;
- Accesso civico generalizzato: si tratta di richieste che devono essere evase entro 12 gg lavorativi.

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

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

In tale servizio sono ricomprese anche le attività relative a **interventi a sistema** a valle di richieste specifiche delle Stazioni Appaltanti non realizzabili in autonomia attraverso le funzioni rese disponibili agli utenti, così come previsto dalle regole del Sistema di e-Procurement, di seguito si riportano titolo esemplificativo e non esaustivo alcune tipologie di intervento:

- Modifica aggiudicatario
- Richiesta di eliminazione catalogo a seguito di risoluzione contrattuale
- Interventi su gare pubblicate
- Interventi su gare in esame
- Altre tipologie di intervento a seconda delle esigenze

Il Fornitore dovrà tracciare tutte le richieste degli accessi agli atti del Sistema di e-Procurement monitorandone costantemente l'avanzamento e segnalando tempestivamente eventuali criticità. In particolare, le informazioni da



tracciare e le modalità operative saranno definite con Consip all'avvio del contratto per consentire la massima visibilità sui tempi di evasione delle richieste.

Relazioni

Per quanto riguarda le relazioni da produrre, queste dovranno sempre rispettare i seguenti requisiti minimi fermo restando che in funzione della richiesta specifica, Consip si riserva di richiedere al Fornitore anche ulteriori approfondimenti.

La relazione deve:

- contenere i riferimenti alla procedura oggetto della richiesta;
- attestare la presenza e la tipologia dell'eventuale malfunzionamento;
- riportare gli effetti sulla operatività del Sistema, nonché la data/ora di inizio e di fine del malfunzionamento stesso;
- descrivere le eventuali azioni attuate per la risoluzione, ivi incluse le verifiche su eventuali segnalazioni pervenute al Contact Center e/o da altri canali da parte degli operatori economici e/o dalla Stazione Appaltante alla Gestione applicativa specificandone la modalità di gestione.

La forma della relazione deve essere discorsiva, comprensibile e gli aspetti tecnici devono essere descritti in lingua italiana in maniera esaustiva e chiara. In ogni caso, si fa presente che la lunghezza e il livello di dettaglio della relazione potranno variare anche in funzione del tipo di richiesta e degli allegati a corredo (es. Log applicativi, Log OHS, Dynatrace, ecc.).

4.1.2.2 Dimensioni del servizio

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

- Numero medio mensile di richieste di accesso agli atti e di interpretazione log: 50;
- Numero medio mensile di richieste di interventi sul sistema: 100.

In relazione ai tempi di lavorazione delle richieste di **Accesso agli Atti**, i tempi massimi di evasione sono i seguenti:

- accesso agli Atti per Ricorso al TAR o Consiglio di Stato: 7 gg lavorativi;
- accesso agli Atti altre Autorità Giudiziarie: 7 gg lavorativi;
- accesso agli Atti Utenti interni/Stazioni Appaltanti/Consip: 10 gg lavorativi;
- accesso agli Atti Civici: 12 gg lavorativi.

In relazione ai tempi di lavorazione sulle attività di **Interventi a Sistema**, i tempi massimi di lavorazione sono i seguenti:

- interventi su gare pubblicate: 2 gg lavorativi;
- modifica aggiudicatario: 5 gg lavorativi;
- modifica per gare con contratti che devono essere attivati (interventi programmati prima dell'attivazione): 5 gg lavorativi;
- migrazione negoziazioni: 10 gg lavorativi;
- interventi su gare in esame: 10 gg lavorativi.

Altre nuove tipologie e di interventi potranno essere aggiunte in corso di esecuzione, definendo in accordo con il Fornitore i tempi di lavorazione.



4.1.2.3 Team di Lavoro

Per erogare il presente servizio il Fornitore dovrà disporre almeno delle competenze, esperienze e capacità richieste ai profili professionali indicati nel seguito, che devono tutte **obbligatoriamente** fare parte del team di lavoro del servizio di Gestione accesso agli atti.

Il Team del Fornitore deputato all'erogazione del servizio dovrà essere composto da risorse con skill che coprano a 360 gradi tutti gli ambiti legati alla gestione del Sistema (es.: competenze su DB, competenze in ambito infrastrutturale e di rete, competenze applicative e competenze legali, ecc.).

L'impiego dei profili di seguito riportato è risultato ottimale per garantire l'efficacia del servizio di gestione sulla base dell'esperienza di Consip; tuttavia, è in ogni caso responsabilità del Fornitore strutturare il miglior gruppo di lavoro al fine di garantire i livelli qualitativi richiesti dalla fornitura.

Figura Professionale
Analista funzionale
Analista programmatore
Specialista di Prodotto/Tecnologia/tematica

Il Fornitore sarà libero di organizzare le suddette figure nell'ambito del proprio team di lavoro, rendendosi disponibile a eventuali verifiche di Consip in fase di esecuzione.

Per il servizio di accesso agli atti Consip si riserva di richiedere un presidio on-site presso la propria sede con orari e modalità che saranno definite con i referenti di Consip; è in ogni caso responsabilità del Fornitore strutturare la presenza del gruppo di lavoro on-site al fine di garantire l'adeguato livello di presidio.

4.1.3 Content Management

4.1.3.1 Descrizione e requisiti del servizio

Per il servizio di Content Management si intende l'aggiornamento dei contenuti del portale Acquistinretepa.it al fine di mantenere le informazioni/servizi disponibili allineati alle esigenze strategiche ed operative di Consip. Ai fini del controllo della qualità del servizio offerto, dovranno essere tracciate le attività classificandole opportunamente sulla base del richiedente, della tipologia di richiesta e della data di chiusura richiesta, della data effettiva di completamento producendo un report mensile da consegnare a Consip.

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

- gestione del repository dei contenuti: gestione del ciclo di vita e delle versioni dei contenuti, gestione dei metadati, gestione della granularità e delle strutture di componenti elementari di contenuto, gestione della configurazione, gestione dei link, gestione degli accessi, supporto per contenuti multimediali (p.e.: testi; linguaggi HTML 5 o successivi, XML, VoiceXML, SGML; SVG, immagini; audio download e streaming, video download e streaming, applet, contenuti con gestione dei diritti);
- gestione della presentazione: template, fogli di stile, architettura informativa, navigazione, ecc.;
- supporto alla migrazione di contenuti da siti e/o archivi già esistenti;
- stazione editoriale per la creazione e modifica dei contenuti;
- stazione editoriale per la gestione della struttura delle pagine e del sito;



- aggiornamento e fine-tuning del sito, mediante strumenti di analisi dell'uso del sito da parte dei suoi utenti, ovvero analisi dei contenuti, degli accessi e del traffico;
- supporto alla creazione e alla gestione della tassonomia di contenuti;
- supporto XML e JSON per la generazione/modifica/archiviazione dei contenuti;
- supporto omnicanale (PC, smartphone, tablet, SMS, XHTML, HTML 5, App, versione stampabile/PDF, ecc.), strumenti per trasformazione/adattamento dei contenuti, aree di staging, versioning del sito e dei contenuti, possibilità di rollback delle modifiche.

I livelli di servizio sono definiti nell'Appendice 4 – Indicatori di qualità al fine di assicurare risposte con efficacia e tempestività adeguate alle diverse esigenze. In particolare, per le attività ordinarie, quali pubblicazione, modifica e aggiornamento dei contenuti, non essendo necessaria una stima preliminare i tempi dell'indicatore sono calcolati dalla presa in carico, con il fine di garantire continuità e immediatezza nella gestione dei contenuti. Invece, per le attività straordinarie, come l'aggiunta di nuove sezioni o modifiche strutturali, i tempi dell'indicatore sono calcolati a seguito dell'approvazione della stima e valutazione preliminare dei tempi di intervento, che dovranno essere comunicati dal Fornitore caso per caso, tenendo in considerazione la complessità del lavoro.

Sia per quello che riguarda le attività ordinarie che straordinarie, la presa in carico con feedback dovrà avvenire **entro un'ora** lavorativa dall'invio della richiesta.

Si elencano di seguito - a titolo esemplificativo e non esaustivo - le principali attività ordinarie:

- pubblicazione di NEWS (tramite il backoffice del Portale Acquisti in rete)
- pubblicazione preinformativa (alimentazione della relativa tabella con dati, allegati e link)
- pubblicazione consultazioni del mercato (alimentazione della relativa pagina con allegati/link e pubblicazione news)
- aggiornamento sezione manutenzione portale (alimentazione della tabella e del relativo archivio)
- gestione documentazione Back Office Vettrine (caricamento/sostituzione di documenti di ambiente/lotto/categoria/etc.)
- gestione dati Back Office Vettrine (alimentazione dati delle iniziative/bandi)
- aggiornamento slider homepage (sostituzione di immagini e testi nel carosello delle immagini in HP)
- creazione pagine di approfondimento/testimonianze (creazione pagina con testo, immagini, link e allegati; alimentazione archivio)
- aggiornamento contenuti sezione Supporto (inserimento/sostituzione contenuti: video, FAQ, demo, etc.)
- aggiornamento contenuti e allegati all'interno delle pagine Open CMS
- aggiornamento del menù di navigazione o del footer
- aggiornamento pagine Open CMS della versione inglese del portale
- creazione pagine delle newsletter mensili P.A. e imprese (ed eventuali numeri straordinari) e inserimento nella relativa sezione

Si elencano di seguito - a titolo esemplificativo e non esaustivo - le principali attività straordinarie:

- revisione struttura pagine informative
- revisione struttura sezione di supporto
- revisione e aggiornamento alberatura portale
- creazione nuove sezioni
- interventi di revisione strutturale del menu di navigazione o del footer



4.1.3.2 Dimensioni del servizio

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

- Numero medio mensile di richieste attività per Content Management: 150.

4.1.3.3 Team di Lavoro

Per erogare il presente servizio il Fornitore dovrà disporre almeno delle competenze, esperienze e capacità richieste ai profili professionali indicati nel seguito, che devono tutte **obbligatoriamente** fare parte del team di lavoro del servizio di Content Management.

L'impiego dei profili di seguito riportato è risultato ottimale per garantire l'efficacia del servizio di gestione sulla base dell'esperienza di Consip; tuttavia, è in ogni caso responsabilità del Fornitore strutturare il miglior gruppo di lavoro al fine di garantire i livelli qualitativi richiesti dalla fornitura.

Figura Professionale
UX Designer
Test specialist
Analista Programmatore
Digital Media Specialist
Specialista di prodotto/tecnologia/tematica

Il Fornitore sarà libero di organizzare le suddette figure nell'ambito del proprio team di lavoro, rendendosi disponibile a eventuali verifiche di Consip in fase di esecuzione.

Per il servizio di content management Consip si riserva di richiedere un presidio on-site presso la propria sede con orari e modalità che saranno definite con i referenti di Consip; è in ogni caso responsabilità del Fornitore strutturare la presenza del gruppo di lavoro on-site al fine di garantire l'adeguato livello di presidio.

4.1.4 Manutenzione Correttiva e Preventiva

4.1.4.1 Descrizione e requisiti del servizio

Il servizio di Manutenzione Correttiva e Preventiva riguarda la gestione e/o la prevenzione dei malfunzionamenti sugli ambienti di produzione, pre-esercizio e demo nonché su eventuali altri ambienti indicati da Consip nel corso della fornitura che non siano coperti da alcuna forma di garanzia (compresa la garanzia del Fornitore uscente o gestita da soggetti terzi).

Nel dettaglio:

- **per manutenzione correttiva** si intende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti relativi alle procedure e ai programmi in esercizio rispetto a funzionalità, interfacce utente, repository dati e



documentazione. Tra le cause e gli effetti da rimuovere rientrano anche il degrado dei tempi di risposta individuati tramite segnalazione dell'utente o dal monitoraggio del sistema, nonché le vulnerabilità di sicurezza rilevate.

- **per manutenzione preventiva** si intende un processo di testing e verifica del software finalizzato all'individuazione anticipata di possibili malfunzionamenti delle procedure e dei programmi in esercizio.

La Manutenzione correttiva è normalmente innescata da una segnalazione di impedimento all'esecuzione dell'applicazione/funzione o dal riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività dell'utente, ovvero a seguito di una autonoma rilevazione di anomalia da parte del Fornitore attraverso gli strumenti di controllo e monitoraggio predisposti. Consip renderà disponibile al Fornitore il Sistema di Trouble Ticketing di cui al par. 4.6 per la tracciatura delle segnalazioni di anomalie/malfunzionamenti.

Rientrano nel servizio di Manutenzione correttiva anche gli interventi relativi alla rimozione di malfunzionamenti derivanti da errate personalizzazioni e parametrizzazioni come, ad esempio, per il motore di ricerca Exalead ed eventuali altri prodotti a licenza inseriti nel corso della fornitura.

Per tali interventi il Fornitore dovrà eseguire il ripristino della funzionalità attraverso l'applicazione di "patch" rilasciate dal/i software vendor ove disponibili e/o attraverso modifica delle personalizzazioni.

Sono parte integrante del servizio le seguenti attività:

- la presa in carico delle segnalazioni ricevute da sistemi di rilevazione automatica;
- l'individuazione della componente in errore;
- l'attuazione di interventi di "workaround" atti a minimizzare l'interruzione del servizio;
- lo sviluppo della fix risolutiva e la predisposizione e l'esecuzione dei relativi casi di test di non regressione;
- la predisposizione della documentazione necessaria per l'installazione;
- la predisposizione dell'elenco dei test da eseguire e relativo esito; ove applicabile, dovranno essere inseriti nell'elenco dei test automatici;
- la trasmissione della documentazione necessaria per l'installazione della fix nell'ambiente di pre-esercizio;
- attivazione del processo nell'ambito del Configuration management per il rilascio della fix in ambiente di pre-esercizio;
- la verifica della fix risolutiva nell'ambiente di pre-esercizio;
- trasmissione report test eseguito con esito positivo al Configuration manager per la richiesta di autorizzazione a Consip per il rilascio in esercizio;
- attivazione del processo nell'ambito del Configuration management per il rilascio della fix in ambiente di esercizio;
- il supporto al team di Conduzione Operativa al rilascio della fix nell'ambiente di esercizio;
- attivazione del processo di Configuration management per l'allineamento di tutti gli ambienti in gestione della fix rilasciata;
- fornire i contributi di competenza specifica necessaria alla corretta soluzione del malfunzionamento;
- il ripristino delle basi dati difettate dall'errore;
- la modifica della documentazione di progetto qualora venisse riscontrata un'incoerenza con il software applicativo rilasciato;
- la predisposizione di script/procedure per la gestione/correzione del pregresso nel caso di patch non retroattive.

È richiesto che tutti i casi di test effettuati nell'ambito del servizio di Manutenzione Correttiva e Preventiva vengano censiti (se non già presenti) nell'Inventario dei test (cfr. par. 4.5.3.2) nel repository specifico.

Si sottolinea che i malfunzionamenti imputabili a difetti presenti nel codice sorgente, nelle configurazioni o nelle specifiche di formato o di base dati, non rilevati a suo tempo durante il ciclo di sviluppo o in collaudo, sono considerati

Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. n. 36/2023 per l'acquisizione di servizi di sviluppo, gestione e manutenzione del sistema di E-Procurement a supporto del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti della PA - ID 2761

Allegato 1 - Capitolato tecnico



effettivamente risolti solo dopo la riparazione del codice sorgente, anche se in prima istanza per ripristinare la funzionalità sono trattati con fix o script ad hoc.

Per i malfunzionamenti, le cui cause non sono imputabili a difetti presenti nel software applicativo, ma ad errori tecnici, operativi o d'integrazione con altri sistemi (ad esempio interruzione del collegamento con i sistemi esterni, uso improprio delle funzioni, ecc.), il servizio di Manutenzione correttiva deve fornire supporto all'attività diagnostica sulla causa del malfunzionamento, a fronte della segnalazione pervenuta. La risoluzione verrà quindi demandata alle strutture di competenza.

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

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

- **Categoria con priorità alta (1)** sono i malfunzionamenti che impediscono, anche ad un singolo utente, l'espletamento delle seguenti attività/servizi:
 - Tutte le anomalie che bloccano le commissioni di gara nell'espletamento delle loro attività a Sistema
 - Tutte le anomalie che bloccano le pubblicazioni di gare, bandi, ecc. su tutti gli strumenti
 - Tutte le anomalie che bloccano i processi di abilitazione degli utenti, sia lato Impresa che PA
 - Tutte le anomalie che impediscono o bloccano la partecipazione degli OE a qualunque tipologia di Gara
 - Tutte le anomalie che bloccano l'attivazione del singolo lotto su Convenzioni/AQ
 - Tutte le anomalie che bloccano il caricamento del catalogo del singolo lotto su Convenzioni/AQ
 - Tutte le anomalie che bloccano la creazione e l'invio dell'ordine comprese le anomalie sul motore di ricerca che rendono non visibili o non aggiornati gli articoli da acquistare
 - Tutte le anomalie bloccanti sul motore di ricerca
 - Tutte le anomalie bloccanti sull'area Comunicazioni su tutti gli strumenti
 - Tutte le anomalie legate al Login
 - Tutte le funzioni di Back Office Consip legate ai processi di cui sopra
- **Categoria con priorità normale (2)** sono i malfunzionamenti, non ricompresi in quelli della categoria alta, che impediscono, anche ad un singolo utente, l'utilizzo di una o più funzioni afferenti alle seguenti componenti:
 - Tutte le anomalie che bloccano i processi di gestione degli articoli a catalogo (inserimento, approvazione, pubblicazione, firma e upload PDF) per tutti gli strumenti (non ricompresi nella priorità alta)
 - Tutte le anomalie non bloccanti nell'ambito delle procedure di negoziazione su tutti gli strumenti
 - Tutte le anomalie non bloccanti sul motore di ricerca
 - Tutte le anomalie sulle pagine di portale e le vetrine
 - Tutte le anomalie che riguardano l'invio in conservazione e blockchain
 - Tutte le funzioni di Back Office Consip legate ai processi di cui sopra
- **Categoria con priorità bassa (3)** sono i malfunzionamenti, non ricompresi in quelli delle categorie precedenti che impediscono anche ad un singolo utente l'utilizzo di una o più funzioni afferenti alle seguenti componenti
 - Tutte le anomalie che riguardano MEPAWatch
 - Tutte le anomalie che riguardano Soggetti Aggregatori
 - Tutte le anomalie sull'area Comunicazioni non bloccanti
 - Tutte le anomalie non ricomprese nelle categorie Alta e Normale

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



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

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

Per malfunzionamenti **collegati ad aspetti di sicurezza applicativa**, considerati di categoria alta ossia nel caso in cui, a fronte della rilevazione di attacchi reali o Penetration test eseguiti da Consip o terzi da lei indicati, o a seguito di scansioni ed analisi del software (ad esempio: SAS, DAST, Vulnerability assessment patch di sicurezza infrastrutturali) si evidenzino vulnerabilità del software, il Fornitore dovrà:

- avviare un processo prioritario di elaborazione di fix per l'analisi e correzione dei difetti nel rispetto dei livelli di servizio previsti per le vulnerabilità indicati nell'Appendice 4 - Indicatori di qualità;
- risolvere le vulnerabilità nell'ambito delle attività di manutenzione correttiva;
- effettuare un assessment di sicurezza per verificare la presenza delle medesime vulnerabilità o di altre vulnerabilità di natura simile su tutto il sistema e tutti gli ambienti dati in gestione (collaudo, pre-esercizio, demo, esercizio, evolutiva);
- eseguire tutti i test applicativi, in tutti gli ambienti gestiti, necessari per verificare l'avvenuta risoluzione della vulnerabilità;
- eseguire la certificazione della fix elaborata (esecuzione del test di sicurezza) in tutti gli ambienti gestiti.

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

La discriminazione tra *malfunzionamento* e *nuova esigenza* è determinata da Consip sulla base della documentazione applicativa esistente o, per quanto non rilevabile dalla documentazione, dai regolamenti e dalle prassi amministrative. Nei casi di carenza di documentazione l'attribuzione verrà fatta da Consip secondo regole di correttezza, buona fede e ragionevolezza tecnica, in nessun caso l'onerosità della soluzione potrà essere valutata quale discriminante. In particolare, qualora per l'implementazione di un requisito il Fornitore abbia adottato scelte e soluzioni non esplicitamente descritte nella documentazione tecnica approvata, Consip si riserva il diritto classificare eventuali segnalazioni in ambiente di esercizio/collaudo/pre-esercizio come *malfunzionamento*.

Per *recidiva* si intende un malfunzionamento che si verifica a seguito di una risoluzione errata o incompleta di un malfunzionamento precedentemente dichiarato risolto. Questo può riguardare funzionalità, moduli o componenti che sono stati direttamente o indirettamente coinvolti nell'intervento correttivo. In particolare, una recidiva può presentare anche un impatto funzionale diverso dal problema iniziale e includere eventuali difetti già rilevabili nell'intervento di correzione o ad esso conseguenti o correlati. La discriminazione tra *recidiva* e *nuovo malfunzionamento* è determinata da Consip sulla base della documentazione applicativa esistente o, per quanto non rilevabile dalla documentazione, dai regolamenti e dalle prassi amministrative. Nei casi di carenza di documentazione l'attribuzione verrà fatta da Consip secondo regole di correttezza, buona fede e ragionevolezza tecnica, in nessun caso l'onerosità della soluzione potrà essere valutata quale discriminante.

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



Il Fornitore ha inoltre l'obbligo di testare opportunamente ogni intervento effettuato sul software che potrà essere consegnato a Consip solo dopo l'esito positivo di tutti i test (compresi i test non funzionali relativi ad esempio a performance, sicurezza, accessibilità, etc.), ed insieme alla documentazione comprovante l'esecuzione positiva dei test stessi. Qualora tale attività di test comporti un aggiornamento del Piano di Test questo dovrà essere riconsegnato a Consip.

La fine dell'attività verrà comunicata a Consip, che procederà all'approvazione delle modifiche apportate al software, documentazione e base dati anche tramite il coinvolgimento di terzi indicati da Consip, ferma restando la completa responsabilità del buon esito dell'attività in capo esclusivamente al Fornitore. Altre modalità di approvazione nell'ambito del servizio verranno congiuntamente concordate.

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

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

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

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

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

Tutti i malfunzionamenti rilevati e corretti dovranno sempre e comunque essere tracciati nel Sistema di Trouble Ticketing separatamente da quelli rilevati nell'ambito dell'attività di manutenzione correttiva, in modo che sia possibile identificarli e rendicontarli. Il Fornitore dovrà predisporre dei report mensili per dare evidenza dell'efficacia dell'attività svolta, delle anomalie eventualmente riscontrate e delle relative soluzioni adottate.

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

Si sottolinea che il servizio di Manutenzione Correttiva e Preventiva dovrà assicurare un andamento decrescente del numero annuale di anomalie aperte negli ambienti sopra indicati di almeno il 5% annuo.

4.1.4.2 Dimensioni del servizio

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



DIMENSIONI DEL PARCO APPLICATIVO			
I ANNO	II ANNO	III ANNO	IV ANNO
85.000 PF	75.000 PF	70.000 PF	100.000 PF

I suddetti valori rappresentano una ipotesi formulata al meglio delle conoscenze attuali e pertanto potranno subire delle variazioni in diminuzione e in aumento; ad ogni modo in nessun caso il valore indicato può rappresentare un vincolo per Consip.

Si sottolinea che tutto il software modificato e/o sviluppato dal Fornitore dovrà considerarsi “in garanzia” e, quindi, non dovrà essere conteggiato nel canone di manutenzione correttiva per tutta la durata contrattuale. Anche il software modificato a fronte di interventi di manutenzione correttiva e preventiva, a partire dal secondo anno contrattuale, dovrà considerarsi “in garanzia” e quindi non dovrà essere conteggiato nel canone di manutenzione correttiva. La garanzia si estende per massimo 12 mesi successivi ai 48 mesi di durata contrattuale per il software modificato e/o sviluppato e/o corretto nell’ultimo anno di vigenza contrattuale. A tale scopo si precisa che per l’uscita dal massimale di Punti Funzione affidati, l’unità minima considerata è il processo elementare (inteso nell’accezione IFPUG), pertanto, ad es. la modifica anche di un solo processo elementare contenuto in una funzione “affidata” comporterà il passaggio di tutta la funzione nella garanzia del software sviluppato o modificato.

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

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

4.1.4.3 Team di Lavoro

Per erogare il presente servizio il Fornitore dovrà disporre almeno delle competenze, esperienze e capacità richieste ai profili professionali indicati nel seguito, che devono tutte **obbligatoriamente** fare parte del team di lavoro del servizio di Manutenzione Correttiva e Preventiva.

L’impiego dei profili di seguito riportato è risultato ottimale per garantire l’efficacia del servizio di gestione sulla base dell’esperienza di Consip; tuttavia, è in ogni caso responsabilità del Fornitore strutturare il miglior gruppo di lavoro al fine di garantire i livelli qualitativi richiesti dalla fornitura.

Figura Professionale
Analista funzionale
Analista programmatore
Programmatore
Specialista di prodotto/ tecnologia /tematica



Test Specialist
Database Administrator
DevSecOps expert

Il Fornitore sarà libero di organizzare le suddette figure nell'ambito del proprio team di lavoro, rendendosi disponibile a eventuali verifiche di Consip in fase di esecuzione.

4.1.5 Conduzione Operativa

4.1.5.1 Descrizione e requisiti del servizio

Il servizio di Conduzione Operativa assicura, nel primo periodo della fornitura e nel periodo transitorio fino a conclusione del progetto di migrazione verso il PSN, sia la Conduzione Operativa delle infrastrutture, degli apparati di sicurezza, dei sistemi, dello storage, del DBMS, dei prodotti software (software di base, middleware, ...) e delle applicazioni (custom e/o prodotti di mercato) on-premise presenti del Data Center di Via Carucci per la piattaforma di e-Procurement e affidati in gestione, sia la corretta gestione dei servizi cloud trasferiti sul PSN nell'ambito del progetto di migrazione (si veda anche il par. 2.5).

A completamento della migrazione la Conduzione Operativa non dovrà più gestire componenti hardware oggi presenti nell'ambiente on-premise, ma l'ambito del suo operato sarà rimodulato sulla base dei servizi resi disponibili dal PSN per l'intero Sistema e-Procurement (compresi quindi il sistema di Data management e l'Open Data).

Nel corso della fornitura l'ambito potrà essere soggetto a rimodulazioni sulla base di dismissioni o acquisizione di servizi a Catalogo PSN.

Le risorse che il Fornitore impiegherà nel suddetto servizio dovranno avere e mantenere un'ottima conoscenza dei sistemi e delle applicazioni, e lavorare in sinergia con gli altri team di lavoro della fornitura, coordinandosi con le strutture del PSN di riferimento ed eventuali Fornitori terzi indicati da Consip, al fine di assicurare una pronta ed efficace esecuzione delle diverse attività.

Si riportano di seguito le attività di cui si compone Il servizio, ivi comprese il supporto sistemistico ai team deputati all'erogazione di tutti i servizi propedeutici alla corretta fruizione del Sistema e-Procurement:

- Conduzione Operativa delle infrastrutture in gestione e/o dei servizi PSN, ossia un insieme di operazioni, per lo più ripetitive e pianificabili, volte a garantire la disponibilità degli ambienti e dei servizi applicativi all'utenza di riferimento, nei termini di qualità e sicurezza stabiliti nel Piano di Sicurezza
- monitoraggio costante del versionamento dei prodotti installati e conseguente Upgrade del middleware dei prodotti in gestione ove necessario assicurandone il costante adeguamento;
- esecuzioni di aggiornamenti, evoluzioni e ottimizzazioni dell'esistente nonché realizzazione di nuove infrastrutture, da eseguire in conformità alle specifiche e alla pianificazione derivante da output di studi di fattibilità precedentemente eseguiti;
- installazione, configurazione, test, avviamento e presa in carico di nuovi sistemi, applicazioni, servizi, tecnologie (sia di eventuali sistemi presenti on premise e di tutti i servizi PSN);
- gestione del ciclo di vita dei certificati digitali installati in gestione;
- nel caso di installazioni eseguite dal PSN o terzi, il Fornitore dovrà assicurare:
 - l'adeguato supporto e il governo delle operazioni di integrazione dei nuovi elementi con le infrastrutture esistenti;



- le attività di test ed avviamento funzionali alla presa in carico dei nuovi elementi;
 - la corretta esercitabilità dei nuovi sistemi installati e della relativa sicurezza, considerando, anche, il contesto del sistema e-Procurement;
- l'assistenza ad analisti e programmatori per lo sviluppo e la manutenzione del sistema nel rispetto degli standard e delle linee guida indicate;
- l'ottimizzazione delle prestazioni e risoluzione di degradi delle applicazioni e dei servizi gestiti su indicazioni del monitoraggio o reportistica provenienti da terzi;
- il tuning degli accessi alle basi dati;
- la predisposizione di tutti gli ambienti di test, delle relative banche dati di prova, ecc.;
- il supporto alla predisposizione dell'ambiente di esercizio propedeutica all'avviamento delle applicazioni/funzioni nonché l'assistenza alla risoluzione di eventuali problemi sistemistici che dovessero insorgere in tale fase;
- il supporto agli interventi di sviluppo, manutenzione evolutiva, adeguativa e correttiva al fine di garantire la perfetta integrazione e/o compatibilità tra prodotti e tecnologie;
- il supporto alla predisposizione della documentazione nell'ambito dei servizi di realizzazione e manutenzione del software.
- Il supporto alla progettazione, definizione e realizzazione dei test prestazionali per verificarne l'esito e definire opportune correzioni;
- Il monitoraggio costante e upgrade di sicurezza sui sistemi gestiti.

Il Fornitore è responsabile delle attività di predisposizione ed attivazione di tutti gli strumenti e servizi per la corretta gestione del Sistema, sia ad inizio contratto che in corso d'opera in linea con le evoluzioni richieste, (es. agent di monitoraggio, ecc.) e di redazione/aggiornamento di tutta la documentazione operativa (es. Manuale di gestione server, Capacity Planning, Documento di Assessment, e gli altri documenti di sistema definiti nell' Appendice 3 - Cicli e prodotti) anche nel caso di avviamento di nuovi ambienti/infrastrutture.

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

Ai fini di ridurre l'impatto sugli utenti del Sistema per chiusure dei servizi on line, alcuni interventi, tra cui tipicamente i rilasci di nuovi sviluppi, saranno pianificati anche al di fuori dell'orario fissato per l'erogazione dei servizi e nel fine settimana, in base a quanto precedentemente concordato con Consip, come meglio precisato nel par. 5.3 al quale si rimanda per gli ulteriori dettagli relativi alle le attività fuori orario.

Inoltre, nell'ambito del servizio si richiede che il Fornitore garantisca la presa in carico e il primo livello di analisi delle segnalazioni di anomalie e disservizi nonché delle richieste ricevute dal Contact Center, da Consip ed eventuali terzi da essa designati.

Le segnalazioni e le richieste saranno gestite tramite il Sistema di Trouble Ticketing reso disponibile da Consip (cfr. par. 4.6). In ogni caso il Fornitore dovrà assicurare la disponibilità di un riferimento telefonico, di una casella di posta elettronica o di un canale web che saranno utilizzati anche nel caso di eventuale indisponibilità e/o malfunzionamento del Sistema di Trouble Ticketing per la gestione delle segnalazioni e delle richieste.

Il Fornitore nell'ambito della corretta erogazione del servizio dovrà interagire con fornitori terzi e con i referenti del PSN anche utilizzando strumenti di trouble ticketing e/o consolle di monitoraggio messi a disposizione degli stessi.

Il Fornitore dovrà quindi:

- monitorare la segnalazione di ticket aperti fornendo a Consip indicazioni di ritardi o criticità rispetto ai tempi di risoluzione contribuendo alla procedura di escalation;



- aprire ticket ai referenti del PSN sullo strumento messo a disposizione dallo stesso per la risoluzione di problematiche relative ai servizi da loro gestiti
- nell'ambito della gestione del servizio di Conduzione Operativa la stessa dovrà interfacciarsi con strutture esterne di IT Service Management, integrandola nei propri processi e procedure definiti (es. incident management, problem management, change management, ecc.);
- considerare nel processo di gestione degli incidenti l'integrazione con stakeholder esterni anche in funzione degli strumenti messi a disposizione dagli stessi;
- includere nel monitoraggio dei propri livelli di servizio eventuali occorrenze determinate da fornitori terzi che possono contribuire alla determinazione del singolo KPI.

4.1.5.1.1 Siti e ambienti di erogazione

L'infrastruttura on premise della piattaforma di e-Procurement, attualmente basato sia su macchine fisiche che virtuali, è collocato a Roma presso il CED DAG all'interno della sede Sogei di via Carucci come descritto in Appendice 1 – Contesto applicativo e tecnologico. I servizi logistici, di gestione sede e impianti del CED, e di manutenzione dell'HW non rientrano nell'oggetto del presente appalto.

L'infrastruttura del Sistema di Data management è quasi del tutto dislocata e gestita fisicamente presso il CED DAG di Via Mario Carucci 99 presso Sogei in un'area fisica separata dalla Piattaforma di e-Procurement. Alcuni servizi sono invece collocati in SAP Analytics Cloud.

L'infrastruttura del Portale Open Data è ospitata in cloud mediante un Virtual Data Center (VDC) acquisito su contratto SPC Cloud.

Per la soluzione cloud si impiegano servizi di tipo:

- Infrastructure-as-a-service (IaaS).
- Software as a service (SaaS).
- Platform as a service (PaaS).
- Backup as a service (BaaS).
- Servizi di cloud enabling per il supporto alla configurazione e migrazione degli ambienti e per la gestione sistemistica.

Prima della migrazione l'infrastruttura da gestire on-premise sarà solo quella della piattaforma di e-Procurement mentre a seguito della migrazione, l'infrastruttura di tutti i sistemi sarà presente presso il sito del PSN. Il Fornitore dovrà quindi gestire il sito primario e la relativa soluzione di continuità operativa (Disaster Recovery) del Sistema dell'e-Procurement nel suo complesso.

Il Fornitore, nell'ambito del perimetro previsto dal presente contratto dovrà farsi carico di tutte le attività di allestimento, realizzazione, gestione e manutenzione degli ambienti di:

- sviluppo e test dislocati presso la sede del Fornitore;
- collaudo;
- pre-esercizio;
- produzione (o esercizio);
- evoluzione;
- demo;
- del sito secondario di Disaster Recovery (DR)



In particolare, la disponibilità degli ambienti di sviluppo sarà a carico del Fornitore anche per quanto concerne prodotti hardware e software e i servizi di connettività necessari a realizzarli (si veda il par. 5.4).

Si evidenzia che si intendono ricompresi nel servizio di Conduzione Operativa tutti i servizi di Conduzione Operativa relativi agli ambienti PSN esistenti, alla Data di Attivazione dei Servizi, e a quelli in cui saranno migrati i servizi nel corso della durata del contratto coerentemente con quanto previsto dal Piano di Migrazione.

Si rimanda all'Appendice 1 - Contesto applicativo e tecnologico per i dettagli sugli ambienti.

4.1.5.1.2 Altre infrastrutture

L'elenco e la descrizione delle infrastrutture in affidamento sono descritti nell'Appendice 1 - Contesto applicativo e tecnologico in riferimento sia a quanto presente on-premise sul sito del CED/DAG e altri siti sia a quanto riferito al PSN sulla base delle conoscenze attuali.

Consip si riserva la facoltà di integrare gli ambienti elaborativi con altre infrastrutture tecnologiche che potrebbero includere, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo:

- nuovi ambienti elaborativi da gestire secondo il paradigma del cloud computing,
- nuovi sistemi o apparati dedicati alla sicurezza

4.1.5.1.3 Servizio di gestione della continuità operativa

Nel corso della presente fornitura è prevista l'attivazione del servizio di continuità operativa del sistema e-Procurement nel suo complesso - Piattaforma e-Procurement, Data Management e Open Data - attraverso una soluzione di Disaster Recovery ove sia il sito primario che il sito secondario saranno ospitati presso l'infrastruttura cloud erogata dal Polo Strategico Nazionale.

Pertanto, nell'ambito del servizio di Conduzione Operativa è richiesta al Fornitore la gestione di tutti i processi e di tutte le procedure operative funzionali al mantenimento e/o all'evoluzione della soluzione di DR, considerando i contesti di elevata criticità. In particolare, il Fornitore, sulla base di processi e procedure definite e condivise in fase di subentro o nel corso della fornitura, dovrà:

- supportare Consip ed eventuali terze parti, nella gestione della soluzione tecnologica della continuità operativa;
- gestire in termini di sicurezza (upgrade e patching) sia il sito primario che il sito secondario ed eventuali nuovi siti che Consip si riserva di attivare nel corso della fornitura;
- provvedere alla conduzione dei sistemi del sito secondario in caso il cui tali sistemi siano attivi (anche negli eventuali test di DR);
- prevedere un sistema di monitoraggio esteso anche sul sito secondario per le componenti attive;
- assicurare per tutta la durata contrattuale il mantenimento e l'aggiornamento delle procedure di DR (comprehensive di tutti i documenti relativi quali RIA, BIA, business impact analysis, ecc);
- definire le modalità e tutte le informazioni necessarie per l'adeguamento dei sistemi, delle applicazioni, delle configurazioni ecc. necessarie all'allineamento del sito secondario in caso di variazioni intervenute sul sito primario;
- monitorare e gestire tutte le procedure di replica dal sito primario al sito secondario atte a garantire il servizio di Disaster Recovery in ottemperanza all'RTO ed all'RPO definiti.

Al fine di verificare la corretta erogazione dei servizi e la costante adeguatezza della soluzione di continuità operativa, con frequenza **semestrale**, il Fornitore dovrà eseguire test per simulare il funzionamento del sito di DR in caso di disastro del sito primario. Al termine di ogni test il Fornitore deve redigere e sottoporre all'accettazione di Consip un documento di tracciatura dell'esito delle prove effettuate che consisteranno in:



- verifica coerenza e consistenza delle repliche dei dati, dei sistemi e dei servizi;
- ripartenza di tutti i servizi di business presenti sul sito secondario, garantendo sempre la corretta erogazione del servizio sul sito primario e della soluzione di DR (test in bolla);
- implementazione ed esecuzione del piano di ripartenza delle applicazioni;
- ripristino dei dati in base a RPO e RTO definiti;
- esecuzione dei test sul sito secondario: in base ai piani concordati con Consip e rendicontazione dei risultati dei test;
- cancellazione dell'ambiente utilizzato per i test, ripristino delle configurazioni per il DR, qualora necessario;
- rendicontazione dei risultati complessivi della sessione di test ed eventuale redazione delle attività di riconciliazione;
- aggiornamento della documentazione;
- chiusura ambiente di test e verifica/riattivazione delle repliche;

Sulla base dei processi e procedure definite in caso di disastro dovrà attivarsi per:

- Rilevare lo stato di emergenza
- Dare l'allarme
- Attivare formalmente ed operativamente il Piano di DR
- Gestire il rientro

I servizi relativi ai server in configurazione passiva ossia server che sono allineati agli ambienti di produzione ma che non sono utilizzati operativamente (es. DR) sono da considerarsi inclusi nei canoni; pertanto, tali server non saranno conteggiati nel computo di cui al par. 4.1.5.2 per il calcolo dei canoni del servizio di Conduzione Operativa.

4.1.5.1.4 Centro Servizi del Fornitore

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

Sono inclusi nel servizio anche gli eventuali costi che il Fornitore dovrà sostenere per il collegamento telematico tra il Centro Servizi del Fornitore e i siti dei centri servizi dove sono collocati gli ambienti (CED di via Carucci, la sede di Consip, PSN, sito DR) e tutti i collegamenti che si renderanno necessari nel corso della fornitura al fine di garantire la gestione dell'intero Sistema di e-Procurement.

Da tale Centro, attraverso l'utilizzo degli opportuni strumenti e mediante l'impiego di personale specializzato, il Fornitore dovrà poter operare in collegamento con i sistemi di Consip per effettuare tutte le attività di gestione sistemistica che non richiedono necessariamente la presenza di personale on-site quali, ad esempio, attività di monitoraggio.

Nel periodo di gestione dei sistemi on premise le operazioni non remotizzabili dovranno essere eseguite direttamente nei locali del CED di via Carucci, come ad esempio: riavvio manuale dei sistemi; movimentazione dei supporti magnetici per il backup e l'avvio dei sistemi; interventi di installazione in rack, cablaggio dei dispositivi, deprovisioning cablaggio; supervisione e supporto agli interventi dell'assistenza tecnica sui sistemi e sui dispositivi di rete; risoluzione di malfunzionamenti che rendono i sistemi/apparati non raggiungibili da remoto; interventi al CED per supporto on-site alle attività sistemistiche; riscontro visivo per gestione inventario; ispezione giornaliera degli indicatori di allarme (led) e degli health panel dei sistemi e dei dispositivi di rete.

Il Centro Servizi dovrà quindi prevedere per tutta la durata del contratto:



- una specifica funzione di “Service Desk”, attraverso la quale ricevere in modalità multicanale (telefono, mail, canale web, Sistema di Trouble Ticketing, trouble ticket resi disponibili PSN, le segnalazioni e le richieste di Consip);
- una “control room” per il monitoraggio e la gestione dei sistemi;
- una “control room” separata e dedicata per la componente del Security Operation Center (SOC);
- infrastrutture tecnologiche e strumenti operativi per il monitoraggio sistemi, la gestione dei processi di Service Management e la rendicontazione dei livelli di servizio, come dettagliato di seguito;
- l’ubicazione nel territorio nazionale coerentemente con il livello di classificazione ACN della piattaforma;
- l’erogazione dei servizi in lingua italiana;
- la connessione telematica tra il Centro Servizi del Fornitore e i siti dei centri servizi dove sono collocati gli ambienti (si veda in merito anche l’Appendice 1 –Contesto applicativo e tecnologico), realizzata attraverso un canale dedicato a costo del Fornitore che comprende anche la dotazione degli apparati di networking necessari a tale collegamento. Le modalità di attestazione di tale collegamento dovranno essere concordate con Consip durante il periodo di presa in carico ovvero nel corso della migrazione verso il PSN;
- la sicurezza del collegamento e la riservatezza dei sistemi e delle informazioni a carico del Fornitore, attraverso la formalizzazione e l’applicazione di procedure e politiche di sicurezza da adottare al proprio interno, adeguate ai requisiti stabiliti.

Si precisa che la struttura del Service Desk deve svolgere la funzione di Single Point of Contact anche per tutte le richieste di Help Desk di II livello relative alla Conduzione Operativa. Il Fornitore nell'ambito della soluzione organizzativa proposta per l'erogazione del servizio può strutturare i gruppi di lavoro nel modo che ritiene più efficace al fine di garantire il rispetto dei livelli di servizio previsti.

4.1.5.1.5 Gestione e manutenzione degli ambienti

Il Fornitore è responsabile delle attività di gestione e manutenzione degli ambienti. Di seguito si riporta un elenco di attività a titolo indicativo e non esaustivo.

- creazione, manutenzione ed allineamento delle basi dati e del software d’ambiente e applicativo;
- analisi dei log e tracciamenti di sistema per la rilevazione e la risoluzione di malfunzionamenti sul software d’ambiente e applicativo;
- produzione di un report trimestrale sulle versioni di software d’ambiente e applicativo installato, sullo stato del supporto e sulla previsione della cessazione di esso da parte del produttore;
- il controllo e mantenimento delle prestazioni e della sicurezza del software d’ambiente e applicativo anche attraverso l’installazione di patch, fix o qualsiasi altro intervento necessario allo scopo;
- l’esecuzione delle attività, proceduralizzate e non, richieste da Consip, dai Team di Sviluppo e di Gestione applicativa e/o da ulteriori terzi designati da Consip;
- la creazione di script specifici per l’esecuzione schedulata e/o manuale di procedure applicative;
- il lancio, il controllo dell’esecuzione e dell’esito delle procedure batch e più in generale delle attività schedulate (es. backup e allineamento dati tra sistemi);
- l’esecuzione degli interventi di ripristino dei servizi d’ambiente e applicativi a seguito di malfunzionamenti/anomalie;
- interazione con fornitori terzi individuati nel corso della fornitura per il coordinamento delle attività di gestione e monitoraggio dell’intero sistema, definendo gli strumenti e le modalità di controllo e verifica di quanto eseguito dai soggetti esterni;
- l’installazione e attivazione di nuovi sistemi, del relativo software d’ambiente e applicativo, comprendendo personalizzazioni e configurazioni di sistemi introdotti con realizzazioni custom sviluppate tramite personalizzazione di prodotti di mercato, nel rispetto dei processi adottati da Consip;
- l’evoluzione dei sistemi gestiti anche attraverso la creazione di nuovi ambienti operativi/applicativi;

Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. n. 36/2023 per l’acquisizione di servizi di sviluppo, gestione e manutenzione del sistema di E-Procurement a supporto del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti della PA - ID 2761

Allegato 1 - Capitolato tecnico



- le modifiche e le verifiche al modello operativo dei sistemi e dei flussi applicativi tra gli stessi;
- l'attivazione e la configurazione di nuove feature del software d'ambiente e applicativo.
- gestione operativa dei sistemi sia fisici (on-premise tutti, sul PSN solo quelli migrati in housing circa 6) che virtuali (es. accensione e spegnimento, start e stop dei servizi, attivazione dei collegamenti di rete, ecc.);
- l'analisi dei log e tracciamenti di sistema per la rilevazione e la risoluzione di malfunzionamenti;
- pianificazione, attivazione e controllo degli aggiornamenti del software di tutti gli apparati e servizi in ambito della fornitura (es. Sistema operativo, Antivirus, ecc.);
- esecuzione delle procedure operative per il salvataggio dei dati e delle configurazioni nonché la verifica periodica dell'efficienza delle procedure di gestione delle emergenze;
- gestione del tempo di sistema dell'intera infrastruttura in modo da assicurare la sincronizzazione sull'ora italiana riferita alla scala di tempo UTC (IEN), di cui al decreto del Ministero dell'Industria, del Commercio e dell'Artigianato - 30 novembre 1993, numero 591, incluso il collegamento con fonti depositarie di orario certificato;
- gestione delle repliche dei sistemi presenti all'interno della soluzione di continuità operativa del servizio.

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

4.1.5.1.6 Amministrazione applicazioni e basi dati

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

- la presa in carico delle applicazioni e delle relative basi dati e il controllo e il mantenimento delle prestazioni;
- il deploy delle applicazioni o degli oggetti applicativi (applicazioni, report, siti, folder, ecc.);
- l'installazione, la configurazione, l'evoluzione e la manutenzione dei servizi in gestione;
- la configurazione delle integrazioni tra i servizi;
- la creazione e la gestione di caselle di posta elettronica e delle relative dimensioni di spazio assegnate;
- l'amministrazione di basi dati (configurazione basi dati, creazione tabelle, caricamento dati, ripristino degli indici, ottimizzazione dei DB);
- l'esecuzione di operazioni di estrazioni ad hoc di dati;
- la gestione di eventuali repliche delle base dati presenti all'interno della soluzione di Disaster Recovery;
- ingaggio del PSN in caso di rilevazioni malfunzionamenti attraverso l'apertura di una segnalazione sul relativo sistema di Trouble Ticketing corredata dalle informazioni necessarie.

4.1.5.1.7 Gestione disponibilità dell'infrastruttura

Il Fornitore è tenuto, ad ogni rilascio di nuove applicazioni/servizi sia di business che infrastrutturali, a verificare il corretto funzionamento dei meccanismi di alta affidabilità e prestazioni dei sistemi e dei servizi applicativi (per esempio cluster sistemistici ed applicativi, servizi acquisti sul PSN, ecc.) prima di ogni passaggio in esercizio.

A tal fine deve produrre l'esito dei test effettuati, nel caso di esito negativo il Fornitore dovrà produrre eventuali azioni di rimedio e dell'eventuale piano di rientro e l'analisi dei rischi.

Il Fornitore dovrà assicurare il monitoraggio continuo e proattivo sulla disponibilità delle infrastrutture segnalando tempestivamente la problematica incontrata attivando eventuali terze parti per la risoluzione della stessa.



4.1.5.1.8 Gestione dello storage

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

- la gestione della configurazione di tutti i sistemi e/o servizi di storage in uso;
- la gestione ed ottimizzazione degli spazi;
- l'esecuzione del tuning di tutti i sistemi e/o servizi di storage gestiti.

Per gli ambienti on premise il Fornitore dovrà occuparsi anche dell'adeguamento dei software di gestione e dei firmware forniti dai produttori delle tecnologie in uso per gli apparati.

A seguito della migrazione tutte le attività legate alla gestione degli apparati fisici di tipo storage saranno in carico al PSN; il Fornitore, come già previsto nella gestione on-premise, dovrà occuparsi della configurazione e della gestione delle partizioni logiche assegnate ai sistemi al fine di permettere il corretto funzionamento dei componenti gestiti (server, cluster, database, ecc.). È onere del Fornitore verificare, monitorare e gestire costantemente l'allocazione dello spazio dei sistemi in carico e, ove necessario, dovrà interagire con Consip e il PSN per eventuali modifiche o integrazioni.

4.1.5.1.9 Gestione salvataggio e ripristino dati

Il Fornitore, nel periodo di presa in carico, e nel corso della durata del contratto, dovrà valutare le politiche ed i meccanismi di backup esistenti ed eventualmente proporre soluzioni alternative, da sottoporre all'approvazione di Consip. Tali regole/politiche dovranno tenere conto del fatto che il ripristino potrà rendersi necessario sia a fronte di malfunzionamenti di varia natura che a fronte di richieste specifiche di Consip. A valle delle attività di restore il fornitore dovrà dare evidenza del corretto ripristino. Nel corso della fornitura il fornitore dovrà rendere evidente la corretta esecuzione delle procedure di backup e restore eseguendo verifiche periodiche (almeno semestrali).

Consip si riserva di procedere alle verifiche della corretta esecuzione del servizio richiedendo sessioni di ripristino, su base pianificata, sugli ambienti non di esercizio. Di seguito si descrivono le principali attività richieste al Fornitore.

Nell'ambito del servizio di Conduzione Operativa, il Fornitore deve garantire la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati per tutti gli ambienti affidati in gestione, tenendo conto dei requisiti di sicurezza e qualità definiti da Consip. Il Fornitore deve quindi effettuare per tutti i sistemi ed i servizi in carico la gestione completa del Backup & Restore che comprende tutte le attività di pianificazione, esecuzione e controllo delle operazioni di salvataggio e ripristino.

Il Fornitore è responsabile di garantire:

- la manutenzione e l'aggiornamento dei piani di backup nel caso di aggiunta di nuove componenti (da intendersi come nuovi server, nuove applicazioni o nuove configurazioni);
- leggibilità dei dati anche a seguito di evoluzioni tecnologiche;
- politiche di schedulazione dei backup secondo le varie esigenze;
- la movimentazione e conservazione dei dati per l'assicurazione della continuità operativa in caso di eventi di disastro o durante i test propedeutici alla verifica del servizio di disaster recovery del sistema e-procurement.

Per il periodo di gestione del sistema on premise il Fornitore deve garantire anche la gestione della doppia copia di backup su nastro.

Si precisa, altresì, che nell'ambito del servizio devono essere garantite le attività di salvataggio e conservazione dei dati relativi ai sistemi (Sistema operativo, librerie, configurazioni di sistema, log/documenti dell'attività di sistema, ecc.) ed



alle basi dati (sotto il controllo di un RDBMS o comunque organizzate) degli ambienti dati in gestione al fine di garantire la corretta erogazione del servizio di gestione e conservazione del dato nel rispetto:

- dei livelli di servizio;
- di quanto previsto dalla normativa in materia di conservazione;
- dei parametri definiti nel RTO e RPO;
- delle regole e tecniche di salvataggio dei dati ai fini dell'analisi di incidenti di sicurezza.

In particolare, nell'ambito del servizio il Fornitore deve assicurare la conservazione di tutti i log rilevanti per la sicurezza relativi a web server, application server, software di sicurezza e quanto altro possa essere necessario alla ricostruzione di comportamenti insidiosi e per l'individuazione di possibili responsabilità penali e civili conseguenti a condotte illecite in danno ai sistemi.

Inoltre, deve essere garantito il Restore del Sistema e-Procurement ad un precedente punto di consistenza (ovvero punto di ripristino in cui sia garantita la consistenza e la coerenza dei dati) concordato con Consip e comunque collocato temporalmente non oltre le 24 ore lavorative precedenti al Restore stesso.

È responsabilità del Fornitore definire, controllare, mantenere ed evolvere la pianificazione e le modalità di esecuzione delle operazioni di salvataggio idonee a garantire l'integrità, la disponibilità dei dati e la ricostruzione del Sistema al punto di consistenza definito.

Lo scopo è di disporre delle copie necessarie all'eventuale ripristino della configurazione o del dato sia sul sito primario che sugli altri siti secondari.

4.1.5.1.10 Gestione delle utenze

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

Nel perimetro dell'attività si considerano incluse anche le utenze applicative per tutte le componenti del Sistema di e-Procurement e le utenze relative agli strumenti di accesso agli ambienti gestiti nell'ambito del contratto.

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

Il monitoraggio dell'utilizzo delle utenze amministrative e la tracciatura delle operazioni eseguite dovrà essere effettuato attraverso l'utilizzo di uno specifico strumento di Security Information and Event Management (si rimanda in merito al par. 4.4 nell'ambito del servizio di Monitoraggio e gestione della sicurezza), con capacità di effettuare analisi, anche in tempo reale, a partire dalla raccolta e dall'esame delle informazioni memorizzate nei file di log generati sia dalle applicazioni che dai software di base e di middleware. Si precisa che tale strumento deve essere reso disponibile dal Fornitore, senza oneri aggiuntivi per Consip.

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



4.1.5.1.11 Gestione dei malfunzionamenti

Il Fornitore è responsabile delle attività di gestione dei malfunzionamenti attraverso un approccio sia reattivo, per la gestione e risoluzione dei problemi che comportano interruzione o degrado del servizio, sia proattivo, per la prevenzione degli stessi. Si sottolinea che tutte le attività di gestione malfunzionamenti si intendono riferite a tutti gli ambienti dati in gestione, sia di test che di esercizio.

A titolo esemplificativo e non esaustivo è richiesto che il Fornitore effettui:

- la rilevazione tempestiva e diretta tramite strumenti di monitoraggio (come ad esempio simulatori);
- la segnalazione immediata del malfunzionamento rilevato mediante l'apertura di un Trouble Ticket e/o di un contatto di tipo telefonico e/o e-mail verso Consip e/o terzi da essa designati;
- l'apertura di una segnalazione verso il PSN ove necessario corredata di tutte le informazioni necessarie;
- l'identificazione, la risoluzione e la documentazione del malfunzionamento;
- l'attivazione ed il governo di fornitori terzi competenti nella risoluzione del malfunzionamento in particolare con il Fornitore dei servizi di manutenzione HW o PSN e, unitamente agli stessi, la verifica della piena funzionalità a seguito dell'intervento nonché la gestione delle comunicazioni e dell'escalation;
- l'interazione con eventuali gruppi/strutture afferenti al processo di gestione degli incidenti al fine di garantire una tempestiva ed efficace risoluzione degli eventi rilevati; il Fornitore è sempre responsabile della corretta erogazione dei servizi della piattaforma di e-Procurement, del Portale Open data e sistema di Data Management;
- tutte le attività necessarie a garantire il corretto funzionamento e il continuo allineamento dei vari ambienti gestiti (cfr. par. 4.1.5.1.1) coordinandosi con i team dei servizi oggetto della presente iniziativa che di quelli oggetti di contratti differenti. A tal proposito il Fornitore dovrà prevedere, nell'ambito dei processi di incident e problem management previsti dal Piano di Qualità generale, uno specifico sottoprocesso, chiaro e strutturato, volto ad assicurare la corretta gestione delle configurazioni e degli allineamenti software per i vari ambienti;
- tutte le attività necessarie a garantire il corretto funzionamento del servizio di continuità operativa;
- il supporto ai gruppi di Manutenzione Correttiva e Preventiva e Gestione Applicativa per la diagnosi/risoluzione di malfunzionamenti applicativi, anche attraverso la configurazione temporanea di "permission" per l'accesso agli ambienti interessati;
- la riconfigurazione delle apparecchiature a seguito di interventi di ripristino delle funzionalità, anche se effettuati da fornitori terzi.

Le procedure di escalation dovranno tenere conto del livello di gravità del malfunzionamento e dell'impatto dello stesso sull'operatività dell'utenza e dovranno essere concordate con Consip nella fase di affiancamento iniziale. La gestione degli interventi deve essere effettuata attraverso il Sistema di Trouble Ticketing messo a disposizione da Consip. In particolare, è responsabilità del Fornitore provvedere all'apertura e all'aggiornamento del ticket sul tale sistema anche nel caso in cui la segnalazione sia rilevata dal Sistema di monitoraggio e reporting di cui al par. 4.5.3.5.2 e verificare l'evoluzione del ticket, in termini di lavorazione e informazioni inserite, anche quando passato in carico a fornitori terzi competenti per l'intervento fino alla relativa chiusura con esito positivo.

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

- problemi ripetitivi di tipo strutturale;
- prestazioni non conformi a quanto atteso anche in confronto a valori di soglia stabiliti.

I risultati di tali analisi dovranno essere documentati, storicizzati ed analizzati. In caso di individuazione di criticità dovranno essere eseguiti controlli approfonditi sui componenti interessati e dovranno essere definite le azioni volte a salvaguardare il buon funzionamento degli apparati gestiti e al recupero delle criticità evidenziate. Gli esiti delle analisi svolte a fronte delle eventuali criticità riscontrate e le azioni messe in atto per la risoluzione del malfunzionamento



dovranno essere comunicate a Consip che si riserva di richiedere anche per tali attività l'alimentazione del Sistema di Trouble Ticketing e la predisposizione di reportistica ad hoc, nonché riunioni di allineamento periodico.

A fronte di ciascun intervento di cambiamento/ evoluzione dovrà essere aggiornata la relativa documentazione.

4.1.5.1.12 Gestione delle richieste di intervento provenienti da altri servizi

Nell'ambito del servizio di Conduzione Operativa il Fornitore dovrà gestire richieste di intervento sulle infrastrutture ed ambienti gestiti che potranno essere effettuate direttamente da Consip, dall'Help Desk di Il Livello oppure dai team di Sviluppo e manutenzione evolutiva di software, Manutenzione Adeguativa, Gestione Applicativa, Manutenzione Correttiva e Preventiva e Monitoraggio e Gestione della Sicurezza nell'ambito delle attività di interazione stabilite.

4.1.5.1.13 Gestione della configurazione e degli asset

Si richiede che il Fornitore gestisca ed aggiorni tempestivamente la configurazione degli asset e delle infrastrutture, di tutti gli ambienti affidati, compresi gli eseguibili del software personalizzato, alimentando i tool di asset e configuration management richiesti nell'erogazione del servizio (cfr. par. 4.5.3.5.3).

Nella fase di subentro dovrà essere effettuato un assessment da parte del Fornitore per il popolamento della base dati informatica, anche attingendo alle informazioni rese disponibili dall'attuale fornitore.

Il Fornitore sarà inoltre responsabile:

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

Il tool di asset e configuration management dovrà essere reso disponibile e mantenuto aggiornato dal Fornitore senza alcun onere aggiuntivo per Consip.

4.1.5.1.14 Capacity management

Nell'ambito del servizio di Conduzione Operativa il Fornitore deve provvedere:

- all'analisi continuativa dei dati raccolti e all'implementazione di nuove politiche o delle regole di raccolta;
- alla predisposizione e aggiornamento del capacity planning;
- all'individuazione di criticità e alla proposta di adeguamenti infrastrutturali;
- all'individuazione delle azioni di miglioramento dei sistemi e dei servizi gestiti direttamente o presenti nel catalogo cloud nell'ottica della loro ottimizzazione, in termini di gestione e costi.

Tutte le attività dovranno essere opportunamente tarate sullo specifico ambiente on premise o PSN, e in ogni caso per i sistemi on premise il Fornitore dovrà provvedere anche:

- alla raccolta e memorizzazione dei dati sull'utilizzo delle risorse hardware e della connettività (sia pubblica che privata);
- alla produzione dei report, anche su base giornaliera, relativi a ciascuna apparecchiatura gestita.



4.1.5.1.15 Monitoraggio sistemi, reti e applicazioni

Il Fornitore deve configurare gli strumenti di monitoraggio al fine di effettuare tempestivamente il controllo di tutti gli ambienti gestiti. Il monitoraggio deve essere eseguito H24 7 giorni su 7 inclusi i festivi. In particolare, deve:

- predisporre il Sistema di Monitoraggio e reporting di cui al successivo par. 4.5.3.5.2;
- utilizzare/integrare i sistemi messi a disposizione da Consip estendendoli anche ai sistemi di Data Management e al Portale Open Data, una volta migrati sul PSN;
- utilizzare i sistemi di monitoraggio e reporting messi a disposizione dal PSN (o integrarli con quello proposto ove possibile) e interfacciarsi operativamente con il PSN per tutte le problematiche che emergano dai sistemi di monitoraggio;
- assicurare il presidio delle console di monitoraggio e l'analisi e presa in carico degli eventuali malfunzionamenti individuati o la gestione dei processi escalation per l'attivazione del PSN/di Consip;
- definire le regole di monitoraggio e le soglie di riferimento, da sottoporre all'approvazione di Consip, tenendo conto degli Indicatori di Qualità nonché di eventuali ulteriori parametri indicati da Consip;
- garantire la gestione, l'aggiornamento e l'evoluzione degli strumenti e delle politiche di monitoraggio;
- garantire l'integrazione nel Sistema di monitoraggio di nuove apparecchiature ed applicazioni affidate in gestione.

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

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

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

Tutte le attività dovranno essere opportunamente tarate sullo specifico ambiente on premise o PSN.

4.1.5.2 Dimensioni del servizio

Il servizio di Conduzione Operativa è dimensionato a canone con una componente fissa del servizio e una componente variabile determinata sulla base degli apparati che verranno effettivamente affidati in gestione nel corso della fornitura. Nell'ambito di tale canone sono da intendersi ricompresi anche gli oneri aggiuntivi per:

- tutti gli strumenti resi disponibili dal Fornitore richiesti per tale servizio;
- il sistema di monitoraggio reso disponibile dal Fornitore per il monitoraggio delle macchine e delle applicazioni;
- la reperibilità.

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

La tabella che segue riporta i massimali degli apparati da gestire per anno nell'ambito del servizio, stimati sulla base dell'esperienza e al meglio delle conoscenze disponibili alla data. I server logici sono classificati in due fasce sulla base della seguente distinzione:

- server logici complessi: Application server, DB server;
- server logici semplici: tutte le altre tipologie di server.



Sistemi per il calcolo dei corrispettivi	I anno Q.tà	II anno Q.tà	III anno Q.tà	IV anno Q.tà
Server logici	700	750	800	850
- <i>di cui complessi</i>	339	363	387	411
- <i>di cui semplici</i>	361	387	413	439
Apparati di rete e sicurezza CED	34			
Exadata X9/X5	3			
Istanze DB		40	40	40

I suddetti valori rappresentano una ipotesi formulata al meglio delle conoscenze attuali e pertanto potranno subire delle variazioni in diminuzione e in aumento; ad ogni modo in nessun caso i valori indicati possono rappresentare un vincolo per Consip. Si rammenta che il numero di server logici non comprende quelli in configurazione passiva del DR.

Per gli Interventi fuori orario di cui al par. 5.3 è previsto è un massimale di **340** giorni del Team di cui al paragrafo che segue (in tal caso, "Team Extratime") la cui fruizione potrà essere anche in ore - quale somma delle giornate di impegno stimate per la durata del contratto.

4.1.5.3 Team di Lavoro

Per erogare il presente servizio il Fornitore dovrà disporre almeno delle competenze, esperienze e capacità richieste ai profili professionali indicati nel seguito, che devono tutte **obbligatoriamente** fare parte del team di lavoro del servizio di Conduzione Operativa.

L'impiego dei profili di seguito riportato è risultato ottimale per garantire l'efficacia del servizio di gestione sulla base dell'esperienza di Consip; tuttavia, è in ogni caso responsabilità del Fornitore strutturare il miglior gruppo di lavoro al fine di garantire i livelli qualitativi richiesti dalla fornitura e anche distinguendo in funzione del tipo di sistema on premise o su PSN.

Figura Professionale
Sistemista
Sistemista cloud
Specialista di Prodotto/Tecnologia /tematica
Database Administrator
Cloud Security Specialist
DevSecOps expert
Esperto di Infrastrutture
Test Specialist



Il Fornitore sarà libero di organizzare le suddette figure nell'ambito del proprio team di lavoro, rendendosi disponibile a eventuali verifiche di Consip in fase di esecuzione. Il suddetto team dovrà, come detto, essere reso disponibile all'occorrenza e secondo le necessità anche in modalità extratime.

4.2 Servizi di Sviluppo e Manutenzione

4.2.1 Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di Software

4.2.1.1 Descrizione e requisiti del servizio

Il servizio di Sviluppo e manutenzione evolutiva di software comprende:

- a) lo sviluppo e manutenzione evolutiva di software ad hoc, che comprende gli sviluppi di interi nuovi sistemi informativi o applicazioni, o parti autonome degli stessi, il rifacimento mediante reingegnerizzazione parziale o totale di sistemi informativi o applicazioni, gli interventi volti ad arricchire le applicazioni esistenti di nuove funzionalità, o comunque a modificare e/o integrare le funzionalità già esistenti;
- b) la personalizzazione e parametrizzazione di soluzioni commerciali, software open source o in riuso, che comprende attività volte alla configurazione, riuso, adeguamento, customizzazione e integrazione di software già disponibile in base agli obiettivi, funzionali e non funzionali.

Nell'ambito dei suddetti servizi, il Fornitore dovrà prevedere sin dalle prime fasi di progettazione e realizzazione la portabilità dei pacchetti applicativi anche verso l'infrastruttura dedicata al Disaster Recovery. Le applicazioni dovranno essere sviluppate adottando tecniche, metodologie e strumenti che ne permettano la completa e ripetibile installazione e configurazione sia nell'ambiente di produzione che in quello di Disaster Recovery. A tal fine dovranno essere utilizzati gli strumenti di DevSecOps che consentano anche il ripristino automatico delle applicazioni e dovrà essere posta particolare attenzione nell'adozione dei principi e delle linee guida di cui al paragrafo successivo per garantire la massima manutenibilità e portabilità del codice su piattaforme differenti.

Il rispetto di tali requisiti dovrà essere verificato attraverso le sessioni di test del Disaster Recovery previste nel presente capitolato (par. 4.1.5.1.3), simulando il ripristino dell'applicazione nell'infrastruttura secondaria, al fine di garantire la business continuity dei servizi erogati anche in caso di indisponibilità dei sistemi primari.

Le attività regolate da una consuntivazione a Punto Funzione (PF) potranno essere di tipo ADD (nuove funzionalità), CHG (cambiamenti di funzionalità esistenti) e DEL (eliminazione di funzionalità esistenti). In fase di esecuzione contrattuale, ai fini della rendicontazione e remunerazione, il Fornitore dovrà conteggiare puntualmente i PF effettivi di tipo ADD, CHG e DEL fermo restando che, nell'ambito di ciascun obiettivo, la remunerazione delle funzionalità DEL sarà da considerarsi inclusa in quella riconosciuta per le funzionalità ADD e CHG. Solo nel caso in cui siano previsti obiettivi specifici di cancellazione massiva di funzionalità (ad. es. per obsolescenza), e quindi che prevedano esclusivamente PF di tipo DEL, tali obiettivi saranno remunerati con la metrica del Giorno «Team di Sviluppo».

La baseline del sistema, ossia la consistenza del parco applicativo in essere, misurata in Punti Funzione (PF), risulterà modificata, di norma in aumento (ADD e CHG), nel corso dell'esecuzione delle attività di sviluppo e manutenzione evolutiva di cui al presente servizio nonché di Manutenzione Adeguativa di cui al servizio descritto al par. 4.2.2. Tuttavia, laddove si proceda contemporaneamente ad una massiva cancellazione (DEL) di più applicazioni/funzioni obsolete o di singole applicazioni/funzioni obsolete, la baseline potrà subire un decremento o rimanere invariata.

Il Fornitore è tenuto ad utilizzare uno strumento per la gestione e l'aggiornamento della baseline, che dovrà rimanere a disposizione di Consip, senza oneri aggiuntivi, e di eventuali fornitori terzi da essa indicati, e a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline per tutta la durata della fornitura (cfr. par. 4.5.3.3).



La parametrizzazione e la personalizzazione di software consistono principalmente in attività volte al riuso, adeguamento, customizzazione ed integrazione di software o prodotti di terze parti già disponibili o che verranno resi disponibili nel corso della fornitura in base agli obiettivi, funzionali o meno, richiesti da Consip.

Nell'ambito dell'erogazione di tale servizio il Fornitore è tenuto ad operare in forte sinergia con tutti gli altri team ed in particolare con quelli dei servizi di Gestione applicativa, Conduzione Operativa, Manutenzione Correttiva e Preventiva e Monitoraggio e gestione della sicurezza, nonché con eventuali altri terzi indicati da Consip.

Di seguito si elencano a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo le principali attività che il Fornitore dovrà erogare nell'ambito del servizio, come meglio precisato nei parr. 5.1, 6.1 e nell'Appendice 3:

- nella fase di analisi dovrà essere inclusa la valutazione degli impatti sia applicativi che infrastrutturali, e nella fase di progettazione l'identificazione di una soluzione che garantisca le performance previste e il corretto funzionamento delle applicazioni software sulla piattaforma di e-Procurement;
- redazione della documentazione prevista dal ciclo di vita applicato tra cui quelli relativi alla definizione dei requisiti architetturali, tecnologici, funzionali e di sicurezza e il Piano di test per la verifica di conformità ai requisiti;
- redazione e l'aggiornamento di tutta la documentazione di sistema correlata al rilascio del singolo obiettivo tra cui Manuale Utente, Documentazione di Area, e l'aggiornamento del Catalogo dei Processi e del Catalogo dei Servizi;
- predisposizione ove richiesti del prototipo e/o della demo con relativa presentazione;
- redazione e aggiornamento della Guida di stile e delle Linee Guida di Sviluppo;
- definizione del piano delle attività di implementazione sia applicative che infrastrutturali;
- predisposizione dei piani di test e loro esecuzione (inclusa la predisposizione di quanto necessario all'esecuzione dei test. Es. configurazione e predisposizione degli strumenti a supporto) per la verifica del software da rilasciare in termini di rispetto dei requisiti architetturali, tecnologici, funzionali, gestionali, di sicurezza, di performance e di accessibilità) e la formalizzazione degli esiti dei test eseguiti;
- supporto al rilascio in esercizio di quanto realizzato e relativa attività di verifica del funzionamento; si stimano di norma circa 2 rilasci al mese che saranno effettuati nei fine settimana sulla base di pianificazioni concordate, per non creare disservizi agli utenti (si veda anche il par. 5.3);
- allineamento di tutti gli ambienti affidati in gestione (Collaudo, Pre-Esercizio, Esercizio, Evoluzione, DEMO).

Inoltre, il Fornitore dovrà assicurare a Consip ed alle strutture di ausilio (servizi erogati da terze parti), le attività necessarie all'avviamento dell'applicazione realizzata in tutti gli ambienti affidati in gestione, come di seguito descritto, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- definizione e predisposizione dell'ambiente di collaudo ovvero nella definizione dei parametri di sistema, nell'installazione e configurazione dell'applicazione sviluppata, nella parametrizzazione dei prodotti software utilizzati, etc.;
- definizione e predisposizione dell'ambiente di testing proceduralizzato ed automatico (definizione e caricamento della base dati, installazione del software applicativo, personalizzazione del software di base, caricamento degli script di test ecc.);
- presenza on site delle necessarie figure professionali entro 4 ore lavorative dalla richiesta da parte di Consip;
- Knowledge transfer ai gruppi di gestione Applicativa ai fini dell'avvio del nuovo software in esercizio per condivisione funzionale e tecnica delle nuove applicazioni e relative modifiche (illustrazione della documentazione prodotta nell'ambito del rilascio del software in esame e passaggio di conoscenza funzionale e tecnica);
- risoluzione tempestiva dei malfunzionamenti riscontrati in ciascuna fase di verifica o di collaudo;
- definizione e predisposizione dell'ambiente di esercizio (definizione e caricamento della base dati, installazione del software applicativo, personalizzazione del software di base, ecc.), che potrà essere richiesto anche in un momento differito rispetto all'avvenuto collaudo;
- supporto agli utenti attraverso formazione o demo delle funzioni oggetto di sviluppo;



- tutte le attività necessarie per l'avvio e l'esecuzione del collaudo in funzione della specificità dell'intervento (in tutti gli ambienti dove risulta necessario, come ad esempio il popolamento dei dati di riferimento);
- tutte le attività necessarie per garantire l'allineamento ed il corretto funzionamento di tutti gli ambienti gestiti (collaudo, pre-esercizio, evoluzione, esercizio, demo).

Lo sviluppo e la manutenzione evolutiva sono suddivisi in Obiettivi, ognuno dei quali può essere assimilato, dal punto di vista del Fornitore, ad un "progetto", la cui esecuzione è suddivisa in fasi, secondo un ciclo di sviluppo dipendente dalle dimensioni, dalla criticità e dalla tipologia di soluzione da implementare, come descritto al par. 6.1 e nell'Appendice 3 - Cicli e prodotti. Nell'attivazione dell'obiettivo dovrà essere assegnato un Capo Progetto che svolge il ruolo di referente unico nei confronti di Consip e del Responsabile tecnico.

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

Si sottolinea che l'attività di test è parte integrante del servizio di Sviluppo e manutenzione evolutiva di software.

È richiesto che ciascun requisito, funzionale o non funzionale, sia verificato mediante un numero di casi di test adeguato alla complessità del requisito stesso come pure per i test di sicurezza, accessibilità e performance.

Il Fornitore garantisce che il software realizzato o modificato sarà pienamente rispondente ai requisiti funzionali e non funzionali (es. di prestazione, usabilità, affidabilità, sicurezza, riusabilità) espressi da Consip.

A tal fine, il Fornitore dovrà disporre di idonei strumenti, risorse e competenze per prevenire non conformità, misurare, testare, correggere il software e le funzionalità affidategli anche nel caso di affidamenti parziali del ciclo di sviluppo.

In ogni caso il software realizzato o modificato deve essere pienamente testato e per tutte le tipologie di test necessarie (dallo unit test ai test di sistema, ai test di performance, di sicurezza, di accessibilità, ecc.) dimostrando l'assenza di non conformità attraverso la consegna dei documenti attestanti l'esito dei test effettuati.

Il servizio di Sviluppo e manutenzione evolutiva consiste nell'evoluzione dell'attuale Sistema Informativo descritto nell'Appendice 1 - Contesto applicativo e tecnologico, nella configurazione/parametrizzazione/personalizzazione di altro software commerciale (exalead, myMeta, SPRING, JASPER REPORT, ecc.) nonché nell'integrazione con altri applicativi e comprende qualora richiesto/concordato il pacchetto di CRM.

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

4.2.1.2 Principali requisiti per le applicazioni ed i prodotti realizzati

In aggiunta rispetto a quanto previsto al par. 3.2.1, il Fornitore del servizio deve garantire i seguenti requisiti minimi per la progettazione, disegno, realizzazione e test del software, ove applicabili:

- Disegno Modulare delle componenti applicative, alto disaccoppiamento;
- Utilizzo di strumenti per la condivisione di conoscenza e di soluzioni a disposizione delle amministrazioni, quali le linee guida attuative del CAD e le community *Designers Italia*, *Developers Italia*, *Forum Italia*.
- Aderenza ai principi guida definiti dal Piano Triennale della Pubblica Amministrazione:



PRINCIPI GUIDA	DEFINIZIONI	RIFERIMENTI NORMATIVI
1. Digitale e mobile come prima opzione (digital & mobile first)	Le pubbliche amministrazioni devono erogare i propri servizi pubblici in digitale e fruibili su dispositivi mobili, considerando alternative solo in via residuale e motivata, attraverso la « <i>riorganizzazione strutturale e gestionale</i> » dell'ente ed anche con una « <i>costante semplificazione e reingegnerizzazione dei processi</i> ».	Art.3-bis Legge 241/1990 Art.1 c.1 lett. a) D.Lgs. 165/2001 Art.15 CAD Art.1 c.1 lett. b) Legge 124/2015 Art.6 c.1 DL 80/2021
2. cloud come prima opzione (cloud first)	Le pubbliche amministrazioni, in fase di definizione di un nuovo progetto e di sviluppo di nuovi servizi, adottano il paradigma cloud e utilizzano esclusivamente infrastrutture digitali adeguate e servizi <i>cloud</i> qualificati secondo i criteri fissati da ACN e nel quadro del SPC.	Art.33-septies Legge 179/2012 Art. 73 CAD
3. interoperabile by design e by default (API-first)	I servizi pubblici devono essere progettati in modo da funzionare in modalità integrata e attraverso processi digitali collettivi, esponendo opportuni <i>e-Service</i> , a prescindere dai canali di erogazione del servizio che sono individuati logicamente e cronologicamente dopo la progettazione dell'interfaccia API.	Art.43 c.2 dPR 445/2000 Art.2 c.1 lett. c) D.Lgs. 165/2001 Art.50 c2, art.50-ter e art.64-bis c.1-bis CAD
4. accesso esclusivo mediante identità digitale (digital identity only)	Le pubbliche amministrazioni devono adottare in via esclusiva sistemi di identità digitale definiti dalla normativa.	Art.64 CAD Art. 24, c.4, DL 76/2020 Regolamento EU 2014/910 «eIDAS»
5. servizi inclusivi, accessibili e centrati sull'utente (user-centric)	Le pubbliche amministrazioni devono progettare servizi pubblici che siano inclusivi e che vengano incontro alle diverse esigenze delle persone e dei singoli territori, prevedendo modalità agili di miglioramento continuo, partendo dall'esperienza dell'utente e basandosi sulla continua misurazione di prestazioni e utilizzo.	Legge 4/2004 Art.2 c.1, art.7 e art.53 CAD Art.8 c.1 lettera c) e lett. e), ed Art.14 c.4-bis D.Lgs. 150/2009
6. dati pubblici un bene comune (open data by design e by default)	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.	Art.50 c.1 e c.2-bis, art.50-quater e Art.52 c.2 CAD D.Lgs 36/2006 Art.24-quater c.2 DL 90/2014 Regolamento EU 2016/679 «GDPR» DL 65/2018 «NIS» DL 105/2019 «PNSC» DL 82/2021 «ACN»
7. concepito per la sicurezza e la protezione dei dati personali (data protection by design e by default)	I servizi pubblici devono essere progettati ed erogati in modo sicuro e garantire la protezione dei dati personali.	
8. once only e concepito come transfrontaliero	Le pubbliche amministrazioni devono evitare di chiedere ai cittadini e alle imprese informazioni già fornite, devono dare accesso ai loro fascicoli digitali e devono rendere disponibili a livello transfrontaliero i servizi pubblici rilevanti.	Art.43, art.59, art.64 e art.72 DPR 445/2000 Art.15 c.3, art.41, art.50 c.2 e c.2-ter, e art.60 CAD Regolamento EU 2018/1724 «single digital gateway» Com.EU (2017) 134 «EIF»
9. apertura come prima opzione (openness)	Le pubbliche amministrazioni devono tenere conto della necessità di prevenire il rischio di <i>lock-in</i> nei propri servizi, prediligere l'utilizzo di <i>software</i> con codice aperto o di <i>e-service</i> e, nel caso di <i>software</i> sviluppato per loro conto, deve essere reso disponibile il codice sorgente, nonché promuovere l'amministrazione aperta e la condivisione di buone pratiche sia amministrative che tecnologiche.	Art.9, art.17 c.1 ed art.68-69 CAD Art.1 c.1 D.Lgs. 33/2013 Art.30 D.Lgs. 36/2023
10. sostenibilità digitale	Le pubbliche amministrazioni devono considerare l'intero ciclo di vita dei propri servizi e la relativa sostenibilità economica, territoriale, ambientale e sociale, anche ricorrendo a forme di aggregazione.	Art.15 c.2-bis CAD Art.21 D.Lgs. 36/2023 Regolamento EU 2020/852 «principio DNSH»



11. sussidiarietà, proporzionalità e appropriatezza della digitalizzazione

I processi di digitalizzazione dell'azione amministrativa coordinati e condivisi sono portati avanti secondo i principi di sussidiarietà, proporzionalità e appropriatezza della digitalizzazione, ovvero lo Stato deve intraprendere iniziative di digitalizzazione solo se sono più efficaci di quelle a livello regionale e locale, e in base alle esigenze espresse dalle amministrazioni stesse, limitandosi negli altri casi a quanto necessario per il coordinamento informatico dei dati, e al tempo stesso le singole amministrazioni devono garantire l'appropriatezza delle iniziative di digitalizzazione portate avanti autonomamente, cioè in forma non condivisa con altri enti al livello territoriale ottimale rispetto alle esigenze preminenti dell'azione amministrativa e degli utenti dei servizi pubblici.

Art.5, 117 e 118 Costituzione
Art.14 CAD

Più nello specifico, i prodotti realizzati nell'ambito del servizio di Sviluppo e manutenzione evolutiva di software dovranno essere realizzati tenendo conto:

- dei requisiti di accessibilità da parte dei soggetti disabili (L. n. 4/2004, Linee guida accessibilità AGID, WCAG 2.1);
- del nuovo modello di interoperabilità AGID (Piano Triennale, Linee guida AGID);
- degli standard internazionali relativi alla realizzazione di prodotti e servizi web (ISO 9241, ISO/IEC 25010-25023-25023);
- degli standard internazionali relativi all'utilizzo di tecnologie (Recommendation W3C, ECMAScript 2023);
- della compatibilità di prodotti e servizi, a seconda del Sistema operativo, cross-browser e mobile;
- per realizzazione di prodotti e servizi in linguaggio PHP: totale aderenza al Coding Standard Progetto PEAR2;
- degli standard di riferimento che saranno condivisi nella fase di presa in carico e che nel corso del contratto potranno variare a discrezione di Consip, quali le linee guida di sviluppo e di modellazione dati della piattaforma di e-Procurement;
- inoltre, tutte le componenti applicative che verranno realizzate e che riguardano l'interazione con altri Sistemi Informativi in accordo al nuovo Codice degli Appalti dovranno rispettare le Regole tecniche e-Procurement.

Infine, al fine di favorire il riuso del software sviluppato, deve essere garantita la portabilità su altre piattaforme rispetto a quella di sviluppo. I prodotti software potranno subire variazioni di release/livello nel corso della fornitura. Ciò comporta l'obbligo del Fornitore di realizzare software compatibile con la release/livello effettivo degli ambienti gestiti (collaudo/correttiva/pre-esercizio/demo/esercizio/...) attivi al momento in cui il software verrà utilizzato. Inoltre, il Fornitore è tenuto sempre a verificare, in particolare nella fase di "Definizione dell'Obiettivo", gli effettivi release e l'eventuale piano di evoluzione degli ambienti e dovrà poi verificarne la compatibilità con le versioni successive e attuare le azioni necessarie per garantire la continuità del corretto funzionamento delle applicazioni gestite.

Per l'analisi del software è richiesto l'utilizzo di uno strumento di misurazione della qualità del sw, come descritto al par. 4.5.3. Si precisa che i parametri di qualità definiti nell'Appendice 4 - Indicatori di qualità si riferiscono, come ivi indicato, all'utilizzo del tool SonarQube; in ogni caso il Fornitore che si avvarrà di altri strumenti dovrà garantire a Consip la misurazione di tali parametri, attestando l'equivalenza tra metodi e misure rilevate rispetto a quanto previsto dal presente Capitolato Tecnico.

4.2.1.3 Dimensioni del servizio

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



I giorni team (GG/Team) saranno utilizzati di norma per la parametrizzazione e la personalizzazione di soluzioni basate su software/soluzioni commerciali.

La tabella che segue riporta il massimale di impegno in PF e Giorni del «Team di Sviluppo» previsto per il servizio di Sviluppo e MEV di Software stimati sulla base dell'esperienza.

	Anno 1	Anno 2	Anno 3	Anno 4
PF ADD	15.000	15.000	15.000	15.000
PF CHG	10.000	10.000	10.000	10.000
Giorni «Team di Sviluppo»	2.000	2.000	2.000	2.000

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

La ripartizione dei massimali (PF ADD, PF CHG, Giorni del «Team di Sviluppo») non è vincolante; è stimata al meglio delle conoscenze attuali e, pertanto, sarà possibile una diversa ripartizione dei massimali nel corso della durata contrattuale.

La remunerazione delle attività:

- di change (CHG) effettuate nell'ambito dei singoli obiettivi sarà calcolata sulla base di un corrispettivo unitario pari a quello del Punto Funzione ADD moltiplicato per un fattore correttivo pari a 0,50.
- di eliminazione di funzionalità esistenti (DEL) effettuate nell'ambito dei singoli obiettivi sarà da considerarsi ricompresa nell'ambito della remunerazione dei PF ADD e dei PF CHG salvo il caso in cui l'obiettivo preveda esclusivamente attività di tipo DEL, in quest'ultimo caso sarà utilizzata la metrica a Giorno «Team di Sviluppo».

4.2.1.4 Team di Lavoro

Per erogare il presente servizio il Fornitore dovrà disporre almeno delle competenze, esperienze e capacità richieste ai profili professionali indicati nel seguito, che devono tutte **obbligatoriamente** fare parte del team di lavoro del servizio di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di Software.

L'impiego dei profili di seguito riportati è risultato ottimale per garantire l'efficacia del servizio di gestione sulla base dell'esperienza di Consip; tuttavia, è in ogni caso responsabilità del Fornitore strutturare il miglior gruppo di lavoro al fine di garantire i livelli qualitativi richiesti dalla fornitura.

Figura Professionale
Capo progetto
Analista Funzionale
Analista programmatore



Programmatore
Cloud Application Architect
Specialista di prodotto/tecnologia/tematica
Test Specialist
Database Administrator
DevSecOps expert
Security architect
Cloud System Engineer
Cloud Security Specialist

Il Fornitore sarà libero di organizzare le suddette figure nell'ambito del proprio team di lavoro, rendendosi disponibile a eventuali verifiche di Consip in fase di esecuzione.

4.2.2 Manutenzione Adeguativa

4.2.2.1 Descrizione e requisiti del servizio

Il servizio di Manutenzione Adeguativa comprende l'attività volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo. Comprende tutti gli interventi sul software che non rientrano nella correttiva e nella evolutiva, conseguenti a cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente, di prodotto-tecnologia-ambienti-piattaforma) che non richiedano una variazione dei requisiti utente e della logica funzionale applicativa.

In particolare, si intendono compresi in tale servizio adeguamenti dovuti a, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero utenti, per migliorie di performance, per aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.);
- modifiche normative che non impattano sui requisiti funzionali;
- modifiche ai dati gestiti (es. soppressione comuni/province, unione comuni/province);
- modifiche identificate a seguito di un'analisi d'impatto da effettuare in caso di innalzamento di versioni del software di base e/o di pacchetti software utilizzati;
- introduzione di nuovi prodotti e/o di diverse modalità di gestione del sistema;
- migrazioni di piattaforma;
- modifiche, anche massive, non a carattere funzionale, alle applicazioni (ad esempio cambiamento di titoli sulle maschere);
- adeguamenti finalizzati a migliorare l'interoperabilità, l'integrazione e lo scambio dei dati (es. conversione servizi SOAP in REST, esposizione dati in formato JSON, ecc.);
- miglioramento dell'accessibilità e usabilità delle applicazioni (es. aderenza linee guida W3C, compatibilità cross-browser/cross-design, responsività, ecc.).



Nell'ambito del servizio di manutenzione adeguativa, il Fornitore dovrà garantire la portabilità degli interventi e dei pacchetti applicativi mantenuti anche verso l'infrastruttura di Disaster Recovery. Durante le attività di manutenzione delle applicazioni quindi il Fornitore dovrà adottare tecniche di progettazione che facilitino l'allineamento degli ambienti e gestiscano il ripristino delle stesse in tempi brevi nel caso di attivazione del sistema di Disaster Recovery.

A tal fine, gli interventi, i pacchetti di installazione e configurazione delle applicazioni dovranno essere realizzati in modo da poter essere facilmente eseguiti anche sull'infrastruttura secondaria, attraverso procedure automatiche e ripetibili, in modo da assicurare la continuità operativa dei sistemi informativi.

La Manutenzione Adeguativa è suddivisa in Obiettivi, ognuno dei quali può essere assimilato, dal punto di vista del Fornitore, ad un "progetto", la cui esecuzione è suddivisa in fasi, secondo un ciclo di vita dipendente dalle dimensioni, dalla criticità e dalla tipologia di applicazione, come descritto al Capitolo e nell'Appendice 3 - Cicli e prodotti.

Nel caso in cui l'intervento di Manutenzione Adeguativa determini una variazione alla consistenza della baseline, il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari e a procedere all'aggiornamento mediante l'utilizzo dello strumento di gestione della baseline descritto al par. 4.5.3.3.

Si sottolinea che l'attività di test funzionale e non (es. accessibilità, sicurezza, performance) è parte integrante del servizio di Manutenzione Adeguativa così come l'allineamento di tutti gli ambienti gestiti e la verifica del corretto funzionamento degli stessi.

È richiesto che ciascun requisito, funzionale o non funzionale, sia verificato mediante un numero di casi di test adeguato alla complessità del requisito stesso come pure per i test di sicurezza, accessibilità e performance.

Per quanto concerne la predisposizione degli ambienti la predisposizione e l'aggiornamento della documentazione e quant'altro previsto nell'ambito della MAD, si faccia riferimento a quanto prescritto per gli interventi di sviluppo e manutenzione evolutiva (par. 4.2.1).

4.2.2.2 Dimensioni del servizio

Il servizio di Manutenzione Adeguativa è dimensionato in un massimale di Punti Funzione (PF), quale somma delle dimensioni in punti funzione dei singoli Obiettivi, ed in Giorni del «Team Manutenzione», quale somma delle giornate di impegno stimate per i singoli Obiettivi.

La tabella che segue riporta il massimale di impegno in PF e Giorni del «Team Manutenzione» previsto per il servizio di Manutenzione Adeguativa stimati sulla base dell'esperienza, al meglio delle conoscenze disponibili alla data.

	Anno 1	Anno 2	Anno 3	Anno 4
PF ADD	1.000	1.000	1.000	1.000
PF CHG	1.000	1.000	1.000	1.000
Giorni «Team Manutenzione»	1.000	1.000	1.000	1.000

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



La ripartizione dei massimali (PF ADD, PF CHG, Giorni «Team Manutenzione»), non è vincolante; è stimata al meglio delle conoscenze attuali e, pertanto, sarà possibile una diversa ripartizione dei massimali nel corso della durata contrattuale.

La remunerazione delle attività:

- di change (CHG) effettuate nell'ambito dei singoli obiettivi sarà calcolata sulla base di un corrispettivo unitario pari a quello del Punto Funzione ADD moltiplicato per un fattore correttivo pari a 0,50.
- di eliminazione di funzionalità esistenti (DEL) effettuate nell'ambito dei singoli obiettivi sarà da considerarsi ricompresa nell'ambito della remunerazione dei PF ADD e dei PF CHG salvo il caso in cui l'obiettivo preveda esclusivamente attività di tipo DEL, in quest'ultimo caso sarà utilizzata la metrica a Giorno «Team Manutenzione».

4.2.2.3 Team di Lavoro

Per erogare il presente servizio il Fornitore dovrà disporre almeno delle competenze, esperienze e capacità richieste ai profili professionali indicati nel seguito, che devono tutte **obbligatoriamente** fare parte del team di lavoro del servizio di Manutenzione Adeguativa.

L'impiego dei profili di seguito riportati è risultato ottimale per garantire l'efficacia del servizio di gestione sulla base dell'esperienza di Consip; tuttavia, è in ogni caso responsabilità del Fornitore strutturare il miglior gruppo di lavoro al fine di garantire i livelli qualitativi richiesti dalla fornitura.

Figura Professionale
Analista funzionale
Analista programmatore
Programmatore
Specialista di prodotto / tecnologia /tematica
Cloud Application Architect
Database Administrator
Test Specialist
DevSecOps expert

Il Fornitore sarà libero di organizzare le suddette figure nell'ambito del proprio team di lavoro, rendendosi disponibile a eventuali verifiche di Consip in fase di esecuzione.



4.3 Servizi Professionali

4.3.1 Supporto specialistico

4.3.1.1 Descrizione e requisiti del servizio

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

- esecuzione di sperimentazioni o realizzazione di prototipi di tipo “usa e getta” per esigenze estemporanee;
- supporto per la definizione di scenari evolutivi, l’identificazione e la valutazione di nuove soluzioni ICT, il disegno di processi organizzativi e funzionali;
- supporto tematico a redazione di studi, analisi di fattibilità, analisi su trend tecnologici e valutazioni tecniche di prodotti e/o pacchetti software su indicazione di Consip;
- supporto tematico e tecnico nella predisposizione e gestione delle iniziative afferenti ai diversi strumenti di acquisto della piattaforma di e-Procurement (configurazione piattaforma, presidio processi workflow, produzione report specifici);
- controllo e verifica dei processi di business mediante l’utilizzo degli strumenti forniti e/o eventualmente messi a disposizione da Consip, elaborazione di report ad hoc e analisi degli Indicatori definiti da Consip;
- redazione di documenti di architettura applicativa, stima dei tempi e analisi dei costi e benefici;
- valutazione e comparazione tra diverse soluzioni e/o prodotti, anche con l’eventuale personalizzazione dei prodotti stessi;
- analisi dei processi connessi a nuove iniziative di business nell’ambito dell’e-Procurement;
- partecipazione a gruppi di lavoro Consip su specifiche tematiche connesse con l’evoluzione della normativa e/o le politiche e-Procurement/e-government;
- supporto tematico e tecnico nella predisposizione di iniziative afferenti alla gestione dei sistemi conoscitivi (ad esempio negli ambiti data quality, database normalization, ecc.);
- ausilio al processo dei sistemi di Data Management recependo, integrando ed omogeneizzando le problematiche proprie del datawarehouse (es: metodologia, DSS, ETL, metadati, qualità dati);
- supporto tematico e tecnico nella predisposizione di iniziative afferenti alla gestione degli Open Data (ad esempio negli ambiti produzione dati di tipo aperto con i relativi metadati, pubblicazione dati di tipo aperto, ecc.).

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

4.3.1.2 Dimensioni del servizio

Il servizio di Supporto specialistico in ambito IT è dimensionato in un massimale di **8.000** Giorni del «Team Supporto specialistico» per tutta la durata contrattuale.

Il suddetto valore rappresenta una ipotesi formulata al meglio delle conoscenze attuali e pertanto potrà subire delle variazioni in diminuzione e in aumento; ad ogni modo in nessun caso il valore indicato può rappresentare un vincolo per Consip.



4.3.1.3 Team di Lavoro

Per erogare il presente servizio il Fornitore dovrà disporre almeno delle competenze, esperienze e capacità richieste ai profili professionali indicati nel seguito, che devono tutte **obbligatoriamente** fare parte del team di lavoro del servizio di Supporto specialistico.

L'impiego dei profili di seguito riportati è risultato ottimale per garantire l'efficacia del servizio di gestione sulla base dell'esperienza di Consip; tuttavia, è in ogni caso responsabilità del Fornitore strutturare il miglior gruppo di lavoro al fine di garantire i livelli qualitativi richiesti dalla fornitura.

Figura Professionale
Capo progetto
Analista funzionale
Cloud Application Architect
Specialista di Prodotto/Tecnologia/tematica
Esperto Infrastrutture
Cloud System Engineer
Cloud Security specialist
Security architect
Business Intelligence Expert
Progettista DW/BI

Il Fornitore sarà libero di organizzare le suddette figure nell'ambito del proprio team di lavoro, rendendosi disponibile a eventuali verifiche di Consip in fase di esecuzione.

4.3.2 Gestione cataloghi e ambienti

4.3.2.1 Descrizione e requisiti del servizio

Il servizio prevede la gestione dei seguenti ambiti a supporto degli utenti interni Consip:

- Ambienti di acquisto e negoziazione;
- Catalogo e Ordini;
- Modelli di negoziazione.

Per l'ambito **Ambienti di acquisto e negoziazione**, le principali attività di supporto devono essere svolte per:

- configurazione di progetti, raggruppamenti e configurazione dei dati principali di un ambiente
- configurazione dei titolari (OE) e profilazione utenti OE
- gestione modifiche titolari
- inserimento imprese/LR light sulla piattaforma di e-Procurement
- gestione documentazione ambiente e gestione delegati ambienti



- manutenzione straordinaria ambiente

Nell'ambito **Catalogo e Ordini** rientrano le attività di assistenza e supporto agli utenti interni Consip per la gestione dei cataloghi, per la configurazione degli ordini nei vari strumenti di acquisto e per la predisposizione degli ambienti dedicati agli ordinativi. Il servizio prevede inoltre il supporto agli utenti esterni per quanto riguarda il caricamento di cataloghi degli Operatori Economici.

In particolare, dovrà essere fornito supporto nelle fasi di definizione delle schede tecniche e dei loro attributi, delle regole di vendita, degli sconti e di tutto quanto necessario a una corretta gestione del Catalogo e degli Ordini.

A titolo esemplificativo e non esaustivo le principali attività di supporto devono essere svolte per:

- Gestione del vocabolario unico degli attributi;
- Gestione delle librerie di valori e di codici;
- Creazione dell'ambiente di negozio;
- Configurazione delle fasi di ordine;
- Creazione delle schede tecniche di catalogo con relativi attributi, lista valori, regole di caricamento, regole di validazione, relazione attributi, visibilità, caricamento massivo o web;
- Creazioni prototipo iniziativa e ambienti di catalogo;
- Caricamento della baseline per il disegno automatico delle strutture di scheda tecnica e di ambiente ordinativo;
- Estrazione della baseline;
- Definizione delle relazioni di appartenenza Primari e Secondari;
- Definizione e configurazione della scheda di vendita (esclusività, quantità intere, regole di confronto, ecc.);
- Definizione delle regole di sconto;
- Definizione e configurazione ulteriori dati di input;
- Definizione e configurazione Fattori moltiplicativi del prezzo;
- Relazioni fra Fattori moltiplicativi del prezzo, gestione dei loro decimali di approssimazione e ordine di moltiplicazione;
- Definizione e configurazione gestione IVA;
- Definizione e configurazione gestione prezzi e quantità;
- Gestione dei modelli;
- Gestione relazioni fra fasi;
- Gestione acquisti successivi (PAS);
- Gestione albero merceologico;
- Definizione e configurazione dati ordinativo;
- Intero ciclo di caricamento e pubblicazione catalogo dell'Operatore Economico;
- Gestione visibilità articoli (per tutti gli strumenti con Catalogo);
- Routine di svecchiamento;
- Sospensione scheda tecnica e articoli;
- Gestione modelli scheda tecnica;
- Gestione richieste e approvazione catalogo.

Le figure di riferimento dovranno avere conoscenza del sistema di gestione cataloghi presente sul portale acquisti in rete ed esperienze specifiche sulle tematiche del servizio.

Le risorse richieste dovranno essere dedicate esclusivamente a tale servizio con rapporto diretto con i referenti di Consip.

Per l'ambito del servizio **Modelli di negoziazione**, le principali attività di supporto devono essere svolte per:

Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. n. 36/2023 per l'acquisizione di servizi di sviluppo, gestione e manutenzione del sistema di E-Procurement a supporto del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti della PA - ID 2761

Allegato 1 - Capitolato tecnico



- Configurazione gruppi dinamici e gestione degli stessi
- Configurazione dei dati principali del modello
- Progettazione delle schede di offerta
- Configurazione delle regole di dipendenza
- Configurazione delle regole di valorizzazione, validazione e valutazione
- Gestione e manutenzione dei modelli

Nel corso della fornitura potrà essere inserito il servizio di Data Feeder (si tratta di servizi di arricchimento dei cataloghi con dati forniti da provider esterni) che potrà generare modifiche alle attività descritte.

4.3.2.2 Dimensioni del servizio

Il servizio di Gestione cataloghi e ambienti in ambito IT è dimensionato in un massimale di **2.640** Giorni del «Team Gestione cataloghi» per tutta la durata contrattuale. Di seguito vengono fornite indicazioni relativamente agli attuali volumi medi delle attività previste nell'ambito del servizio:

- Numero medio mensile di richieste per attività di supporto ai cataloghi: 300.
- Numero medio mensile di richieste per attività di supporto modelli 30.

Il suddetto valore rappresenta una ipotesi formulata al meglio delle conoscenze attuali e pertanto potrà subire delle variazioni in diminuzione e in aumento; ad ogni modo in nessun caso il valore indicato può rappresentare un vincolo per Consip.

4.3.2.3 Team di Lavoro

Per erogare il presente servizio il Fornitore dovrà disporre almeno delle competenze, esperienze e capacità richieste ai profili professionali indicati nel seguito, che devono tutte **obbligatoriamente** fare parte del team di lavoro del servizio di Gestione cataloghi e ambienti.

L'impiego dei profili di seguito riportati è risultato ottimale per garantire l'efficacia del servizio di gestione sulla base dell'esperienza di Consip; tuttavia, è in ogni caso responsabilità del Fornitore strutturare il miglior gruppo di lavoro al fine di garantire i livelli qualitativi richiesti dalla fornitura.

Figura Professionale
Analista Funzionale

Il Fornitore sarà libero di organizzare le suddette figure nell'ambito del proprio team di lavoro, rendendosi disponibile a eventuali verifiche di Consip in fase di esecuzione.

4.3.3 Supporto per l'evoluzione tecnologica

4.3.3.1 Descrizione e requisiti del servizio

Il servizio di Supporto per l'evoluzione tecnologica dovrà garantire la realizzazione di attività e prodotti a carattere progettuale per l'evoluzione e l'adeguamento delle infrastrutture, dei sistemi, delle reti, dei servizi e delle piattaforme per accogliere le esigenze di progetti applicativi ed infrastrutturali, nel rispetto dei requisiti di qualità, sicurezza e disponibilità stabiliti da Consip.



Il servizio si sostanzia in attività di analisi e progettazione in ambito IT che sia coerente con le attività e gli obiettivi previsti nell'ambito del servizio di Sviluppo e manutenzione evolutiva di software e con le scelte architetture di Consip per il servizio (ad esempio la soluzione di continuità operativa implementata, con i relativi processi, procedure e soluzione tecnologiche di Disaster Recovery). A titolo esemplificativo e non esaustivo si riportano di seguito alcune tipologie di studi/ progettualità che potrebbero essere richieste nell'ambito della fornitura:

- analisi dell'ambiente tecnologico per l'individuazione di carenze e di possibili evoluzioni, che possa prevedere non solo la disponibilità di soluzioni tecnologicamente più avanzate ma anche un approccio orientato all'ottimizzazione dei servizi presenti nel catalogo del PSN;
- progettazione, adeguamento e mantenimento di regole, politiche, misure di sicurezza nonché l'evoluzione dell'infrastruttura a seguito di evoluzioni necessarie delle applicazioni e del modello cloud adottato;
- a valle dell'analisi dei report di capacity planning, prodotti nell'ambito del servizio di Conduzione Operativa, finalizzata alla verifica della sostenibilità dei carichi elaborativi registrati e delle ipotesi di crescita e di evoluzione indicate da Consip, potrà essere attivato uno studio specifico per indirizzare le soluzioni di adeguamento e/o potenziamento a garanzia dei livelli di servizio stabiliti;
- analisi degli impatti delle infrastrutture e identificazione delle soluzioni a garanzia delle performance e del corretto funzionamento delle applicazioni software e dell'ottimizzazione del modello cloud nell'ottica di efficientare i costi e l'utilizzo degli ambienti;
- supporto nell'ambito di progetti a carattere tecnologico quali, ad esempio:
 - studi ed analisi di fattibilità per la definizione di nuove soluzioni architetture e/o di soluzioni di integrazione con altre infrastrutture non incluse nel perimetro di gestione;
 - valutazione e selezione di servizi cloud, prodotti software;
 - studi ed analisi di fattibilità in ambito sicurezza;
- progettazione ed eventuale supporto alla realizzazione di soluzioni di continuità operativa delle infrastrutture, delle applicazioni e dei servizi cloud, supporto alla definizione dei processi e procedure nell'ambito della continuità operativa del servizio gestito (Disaster Recovery);
- supporto per la progettazione alla migrazione verso il PSN per interventi di natura infrastrutturale, di migrazione dei dati e di integrazione e/o validazione funzionale.

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

La Consip si riserva di richiedere l'erogazione del servizio di Supporto per l'evoluzione tecnologica anche in ambiti diversi da quelli previsti nell'Appendice 1-Contesto applicativo e tecnologico.

Le attività relative alla fase di esecuzioni di aggiornamenti, evoluzioni e ottimizzazioni dell'esistente nonché realizzazione di nuove infrastrutture, individuate attraverso studi specifici, sono incluse nei canoni relativi ai servizi di Conduzione, quindi, non comporteranno costi aggiuntivi per Consip.

Nel caso in cui gli studi specifici possano comportare l'attivazione, disattivazione o nuova configurazione dei servizi erogati dal PSN nell'ambito del sistema e-Procurement tutte le attività relative sono incluse nei canoni dei servizi di Conduzione, quindi, non comporteranno costi aggiuntivi per Consip.

4.3.3.2 Dimensioni del servizio

Il servizio di Supporto per l'evoluzione tecnologica IT è dimensionato in un massimale di **5.000** Giorni del «Team Supporto per l'evoluzione tecnologica» quale somma delle giornate di impegno stimate per tutta la durata contrattuale.



Il suddetto valore rappresenta una ipotesi formulata al meglio delle conoscenze attuali e pertanto potrà subire delle variazioni in diminuzione e in aumento; ad ogni modo in nessun caso il valore indicato può rappresentare un vincolo per Consip.

4.3.3.3 Team di Lavoro

Per erogare il presente servizio il Fornitore dovrà disporre almeno delle competenze, esperienze e capacità richieste ai profili professionali indicati nel seguito, che devono tutte **obbligatoriamente** fare parte del team di lavoro del servizio di Supporto per l'evoluzione tecnologica.

L'impiego dei profili di seguito riportati è risultato ottimale per garantire l'efficacia del servizio di gestione sulla base dell'esperienza di Consip; tuttavia, è in ogni caso responsabilità del Fornitore strutturare il miglior gruppo di lavoro al fine di garantire i livelli qualitativi richiesti dalla fornitura.

Figura Professionale
Capo progetto
Analista funzionale
Cloud Application Architect
Specialista di prodotto / tecnologia /tematica
Esperto Infrastrutture
Sistemista Cloud
Cloud System Engineer
Cloud Security Specialist
Security Architect
Data Base Administrator
Business Intelligence Expert
Progettista DW/BI

Il Fornitore sarà libero di organizzare le suddette figure nell'ambito del proprio team di lavoro, rendendosi disponibile a eventuali verifiche di Consip in fase di esecuzione.

4.4 Monitoraggio e Gestione della Sicurezza

4.4.1 Descrizione e requisiti del servizio

Il servizio di Monitoraggio e gestione della sicurezza riveste un ruolo fondamentale nell'esecuzione della seguente fornitura data la criticità del Sistema di e-Procurement e dei dati trattati, pertanto il Fornitore dovrà garantire ogni necessaria evoluzione, manutenzione ed adeguamento tecnologico dei sistemi, delle reti e di tutti gli strumenti impiegati che si rendessero necessari a soddisfare i requisiti di sicurezza stabiliti da Consip, nonché l'aggiornamento



delle politiche di sicurezza e delle contromisure attuate e la risoluzione reattiva e proattiva di incident di sicurezza, l'erogazione dei servizi dovrà avvenire in conformità agli standard ISO/IEC 27001.

Il servizio di Monitoraggio e gestione della sicurezza dovrà comprendere, oltre a tutti gli aspetti relativi al sito primario, anche quelli specificati all'interno della soluzione di continuità operativa del Sistema di e-Procurement.

Si precisa, inoltre, come già indicato in precedenza (si vedano i parr. 2.5 e 3), che man mano che sarà terminata la migrazione al PSN delle varie componenti il servizio dovrà essere esteso anche al sistema Data Management ed al portale Open data.

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

- gestione delle funzionalità di sicurezza dal livello rete fino al livello applicativo;
- assicurare la gestione delle policy, degli utenti e dei loro privilegi nell'utilizzo della piattaforma di autenticazione forte messa a disposizione dal Fornitore e di ulteriori sistemi introdotti da Consip nell'ambito del contesto tecnologico e applicativo nel corso del contratto;
- assicurare la tracciatura, il monitoraggio e la reportistica relative alle attività effettuate su Data Base e File System mediante gli appositi strumenti che il Fornitore dovrà rendere disponibili (cfr. par. 4.5.3.5 Strumenti a supporto dei servizi di Conduzione Operativa e Monitoraggio e gestione della sicurezza);
- assicurare la tracciatura, il monitoraggio e la reportistica per la gestione delle utenze privilegiate;
- raccolta delle informazioni provenienti dai diversi servizi in ambito e segnalazione tempestiva di eventuali problemi;
- attività di troubleshooting;
- archiviazione dei log nel rispetto delle normative vigenti, in archivi immutabili e inalterabili;
- disponibilità di una console per l'interrogazione dei dati raccolti;
- individuazione ai vari livelli delle minacce e vulnerabilità sia infrastrutturali che applicative;
- rilevazione e analisi tempestiva di eventuali tentativi di intrusione/attacco e redazione della relativa documentazione;
- avvio di azioni di difesa a fronte di eventuali tentativi di intrusione/attacco e redazione della relativa documentazione;
- analisi del codice sorgente delle applicazioni (di tipo sast e dast) sia per prevenire eventuali vulnerabilità prima che questo sia rilasciato in esercizio, sia per proporre opportune mitigazioni per il codice già rilasciato;
- costante aggiornamento rispetto agli scenari della sicurezza informatica e all'evolversi delle minacce;
- correlazione delle informazioni collazionate di tutte le applicazioni in perimetro di affidamento e facenti parte del sistema in gestione e dai vari componenti infrastrutturali attraverso opportuna strumentazione (SIEM) e di nuovi moduli applicativi che si potrebbero introdurre nel corso dell'affidamento;
- tracciatura e produzione delle evidenze di attacco informatico ai fini legali;
- definizione in accordo con Consip di politiche, processi e procedure di sicurezza;
- produzione della documentazione relativa alla configurazione e alle policy di correlazione;
- analisi e gestione del rischio in ambito di sicurezza informatica in accordo con Consip;
- redazione e aggiornamento periodico, o su richiesta di Consip, dei seguenti documenti:
 - Security e vulnerability assesment;
 - Piano operativo di sicurezza;
 - Report di Sicurezza;
- pianificazione di servizi finalizzati a migliorare il livello di protezione dell'organizzazione.

Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. n. 36/2023 per l'acquisizione di servizi di sviluppo, gestione e manutenzione del sistema di E-Procurement a supporto del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti della PA - ID 2761

Allegato 1 - Capitolato tecnico



Il Fornitore sarà quindi responsabile:

- della definizione e dei successivi aggiornamenti delle politiche di sicurezza da sottoporre all'approvazione di Consip;
- dell'attuazione di contromisure finalizzate al mantenimento dei livelli di sicurezza stabiliti;
- della risoluzione reattiva o proattiva di incident di sicurezza;
- del controllo del traffico di rete;
- della gestione, verifica, analisi, correlazione, storicizzazione e monitoraggio degli allarmi generati e delle informazioni raccolte nei file di log degli asset applicativi, infrastrutturali, di sicurezza e di rete;
- della produzione dei Report periodici di sicurezza con i dati collegati alle attività di gestione della sicurezza logica;
- di aprire ticket sul sistema di Trouble Ticketing messo a disposizione da Consip di cui al par. 4.6 per consentire ai team deputati la successiva analisi, gestione, verifica e risoluzione delle vulnerabilità identificate e di qualsiasi tipologia di evento di sicurezza;
- della gestione delle segnalazioni e di tutti gli eventi di sicurezza provenienti da strumenti, servizi, team, terze parti, etc.

Il Fornitore dovrà inoltre:

- revisionare periodicamente, almeno una volta ogni tre mesi o a seguito di una modifica del contesto in gestione (aggiunta e/o dismissione di servizi), i processi e le architetture inerenti alle strutture di sicurezza informatica prevedendo un aggiornamento del processo di gestione dei rischi e dei relativi documenti (es. piano di sicurezza, Incident security management, piano di continuità operativa, ecc);
- mantenere aggiornate le competenze e le informazioni attraverso un processo di Security Intelligence (in termini di governo e gestione della sicurezza, raccolta e analisi delle informazioni e delle possibili minacce, risk management e compliance);
- individuare e proporre a Consip nuove policy, prodotti, organizzazioni, processi, apparati e variazioni organizzative al fine di migliorare il processo di sicurezza avviare proattivamente analisi al fine di prevenire, laddove possibile, esposizioni sia applicative che infrastrutturali;
- in merito alla sicurezza applicativa prevedere periodicamente scansioni del codice di tipo DAST e SAST evidenziando eventuali vulnerabilità del codice e ponendo in campo tutte le azioni necessarie alla loro risoluzione.

All'attivazione del contratto, all'interno del Piano di Sicurezza, dovranno essere definiti e formalizzati i processi da applicare alla gestione degli incident di sicurezza con specifico riferimento agli aspetti di comunicazione, responsabilità ed escalation tra il Fornitore e Consip ed eventuali altri terzi coinvolti nella reazione e gestione (documento di security e incident management). Relativamente alla comunicazione dovranno essere precisati dettagliatamente i tempi, le modalità e i nominativi da contattare sia in orario standard che fuori orario e in reperibilità.

In questo contesto, il Fornitore è responsabile della rilevazione e della correzione delle vulnerabilità.

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

Il Fornitore dovrà impegnarsi a produrre periodicamente i report delle vulnerabilità presenti nell'infrastruttura di rete, sistemi e applicazioni, almeno mensilmente o su richiesta da parte di Consip.

I risultati della scansione dovranno essere formalizzati ed inviati in verifica a Consip accompagnati dal piano di rientro che riporti per ogni vulnerabilità e/o difetto di sicurezza identificato le relative azioni di remediation, sia infrastrutturali che applicative, e le tempistiche di rientro compatibili con quanto previsto (cfr. Appendice 4 - Indicatori di Qualità).



Le attività di remediation si intendono concluse al completamento del collaudo e del successivo rilascio in tutti gli ambienti gestiti, sia di test che di esercizio, di tutti gli interventi necessari alla risoluzione delle vulnerabilità individuate.

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

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

Infine, nel periodo di gestione dell'infrastruttura on premise e successivamente nelle attività di gestione alla migrazione al PSN, è responsabilità del Fornitore garantire l'integrità e la sicurezza delle informazioni trattate e delle transazioni eseguite da e verso il Sistema di e-Procurement mediante l'adozione e l'implementazione di metodologie e strumenti conformi allo standard ISO/IEC 27001:2022 e agli ulteriori requisiti, in termini di standard, linee guida, raccomandazioni e prescrizioni specifiche previste al par. 3.2 del presente capitolato.

4.4.2 Dimensioni del servizio

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

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

- Numero di moduli applicativi da sottoporre a scansione: 50;
- Numero di IP: 2.500;
- Numero di EPS: 5.000;
- Numero di device: 1.000 (dispositivi fisici e virtuali).

Si precisa che i suddetti volumi rappresentano una ipotesi formulata al meglio delle conoscenze attuali e pertanto ha valore esclusivamente indicativo e non può rappresentare un vincolo per Consip.

È responsabilità del Fornitore di organizzare un gruppo di lavoro adeguato, in dimensione e competenza, a garantire i livelli di servizio indicati nell'Appendice 4 - Indicatori di qualità. In ogni caso è richiesto il presidio di minimo di 1 risorsa H24 7/7.

4.4.3 Team di Lavoro

Per erogare il presente servizio il Fornitore dovrà disporre almeno delle competenze, esperienze e capacità richieste ai profili professionali indicati nel seguito, che devono tutte **obbligatoriamente** fare parte del team di lavoro del servizio di Supporto alla gestione dei cataloghi e degli ambienti.

L'impiego dei profili di seguito riportati è risultato ottimale per garantire l'efficacia del servizio di gestione sulla base dell'esperienza di Consip; tuttavia, è in ogni caso responsabilità del Fornitore strutturare il miglior gruppo di lavoro al fine di garantire i livelli qualitativi richiesti dalla fornitura.



Figura Professionale
Analista funzionale
Cloud Application Architect
Specialista di Prodotto/Tecnologia/tematica
Esperto di Infrastrutture
Sistemista Cloud
Cloud Security Specialist
Security architect
Database Administrator
Test Specialist
DevSecOps expert

Il Fornitore sarà libero di organizzare le suddette figure nell'ambito del proprio team di lavoro, rendendosi disponibile a eventuali verifiche di Consip in fase di esecuzione.

4.5 Strumenti a supporto dell'operatività della fornitura

4.5.1 Premessa

Per l'erogazione dei servizi, il Fornitore dovrà rendere disponibili gli strumenti di seguito descritti, su proprie piattaforme e senza oneri aggiuntivi per Consip e provvedere alle attività di predisposizione e attivazione degli stessi (quali ad esempio progettazione, approvvigionamento, installazione, configurazione).

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

Gli strumenti predisposti dal Fornitore saranno resi disponibili a Consip e a terzi da essa indicati per l'intera durata contrattuale, senza alcun onere aggiuntivo, ed il Fornitore sarà tenuto al loro costante utilizzo per tutte le attività cui essi si applichino. Inoltre, sarà responsabile della loro gestione, ne garantirà la disponibilità e le prestazioni e provvederà:

- alla loro evoluzione, sia come potenza elaborativa sia come funzionalità;
- all'adeguamento dei prodotti SW alle versioni correnti nonché alle evoluzioni del mercato/tecnologie;
- al loro aggiornamento per garantire il livello di sicurezza richiesto.

Si precisa che il Fornitore dovrà rendere disponibili tali strumenti, su proprie piattaforme e senza oneri aggiuntivi per Consip, entro e non oltre **90 giorni solari** dalla data stipula del contratto, ad eccezione di quanto riportato nei paragrafi relativi alla soluzione per il Test e per l'erogazione del servizio di Conduzione Operativa e Monitoraggio e gestione della sicurezza che devono essere disponibili entro la "Data di Attivazione dei Servizi" (cfr. parr. 4.5.3.2 e 4.5.3.5). Si precisa



il termine di 90 giorni solari si applica anche a tutte le migliorie/soluzioni/sistemi offerti dal Fornitore nella Relazione Tecnica.

Al termine della durata contrattuale, il Fornitore si impegna a trasferire a Consip a titolo gratuito gli strumenti dallo stesso realizzati e/o comunque messi a disposizione in corso di esecuzione per l'erogazione dei servizi come previsto dall'art. 55 "Proprietà del sw sviluppato e dei prodotti in genere" dell'Allegato 2B – Schema di Contratto - Condizioni Speciali.

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

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

4.5.2 Strumenti di Governo della fornitura

4.5.2.1 Portale della fornitura

Il Fornitore dovrà predisporre e gestire uno strumento di gestione documentale (Portale della fornitura) per la consegna di tutta la documentazione di contratto e di progetto/servizio.

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

La soluzione dovrà essere messa a disposizione, oltre che a Consip, anche a eventuali terzi che Consip indicherà.

Nella progettazione del Portale particolare attenzione deve essere riservata a facilitare il reperimento delle informazioni, la rapidità della gestione delle informazioni stesse, la disponibilità del sistema stesso, nonché alle modalità di accesso in considerazione di eventuali soluzioni di remotizzazione utili per consentire l'accesso di tutti i soggetti preposti, ecc. nel rispetto delle regole di sicurezza previste per gli accessi e per la gestione delle informazioni contenute.

4.5.2.2 Knowledge Base Management System

Il Fornitore dovrà rendere disponibile a Consip uno strumento per la condivisione di tutte le informazioni relative alle best practices e alle linee guida di carattere progettuale, agli standard da utilizzare per la progettazione degli interventi e degli obiettivi, nonché per le attività afferenti al servizio di gestione applicativa (par. 4.1.1).

Tali documenti dovranno essere mantenuti aggiornati sulla base degli studi, sviluppi ed evoluzioni del sistema realizzati nel corso della fornitura.

Il predetto strumento sarà realizzato, mantenuto, adeguato e popolato senza oneri aggiuntivi per Consip per tutta la durata del contratto a partire dalla fase di subentro.

La soluzione dovrà essere messa a disposizione, oltre che a Consip, anche a eventuali terzi che Consip indicherà.

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



di tutti i soggetti preposti, nel rispetto delle regole di sicurezza previste per gli accessi e per la gestione delle informazioni contenute

4.5.2.3 SLA management e reporting

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

Si fa presente che, nell'ambito della rilevazione degli Indicatori di Qualità della gestione applicativa, in caso di discordanza, faranno fede i dati valorizzati sul Sistema di Trouble Ticket fornito da Consip.

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

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

4.5.3 Strumenti per l'erogazione dei servizi

4.5.3.1 Strumenti per l'implementazione della catena DevSecOps

Il Fornitore dovrà implementare una catena DevSecOps per automatizzare e integrare i processi di sviluppo, sicurezza e conduzione attraverso l'ausilio di strumenti specifici in grado di coprire tutte le fasi dei processi di erogazione delle attività di sviluppo e manutenzione, trasversalmente ai vari servizi, e in particolare:

- Gestione dei requisiti
- Change, configuration e versioning management
- Continuous Integration/Delivery
- Testing
- Analisi statica/dinamica
- Deploy e release management
- Asset e Configuration Management
- Monitoraggio e log management

In particolare, tenendo presente che in Consip sono già in uso diversi strumenti a supporto delle pratiche DevOps, il Fornitore, secondo le modalità proposte nell'offerta tecnica e approvate da Consip, potrà procedere mediante:

- la configurazione, l'ampliamento, il potenziamento e l'integrazione degli strumenti messi a disposizione da Consip (si veda l'Appendice 1 - Contesto applicativo e tecnologico);
- la messa a disposizione degli strumenti aggiuntivi/migliorativi necessari, per mancanza o per inadeguatezza degli strumenti già disponibili, per un'efficace implementazione della catena.



In ogni caso, il Fornitore si impegna a rendere operativa la soluzione proposta, comprensiva di tutte le attività e degli strumenti necessari, senza alcun onere aggiuntivo per Consip, provvedendo anche alla configurazione, personalizzazione ed effettiva integrazione di tutti gli strumenti in una catena di sviluppo, rilascio e gestione del ciclo di vita delle applicazioni coerente con i principi DevSecOps.

Il Fornitore è responsabile dell'implementazione, della manutenzione e dell'evoluzione della già menzionata soluzione per tutta la durata del contratto che dovrà essere utilizzabile, oltre che da Consip, anche da eventuali terzi che Consip comunicherà coinvolti a vario titolo nei cicli di sviluppo, manutenzione e gestione del parco applicativo.

Particolare attenzione dovrà essere riservata dal Fornitore, fin dalla fase di definizione della prima versione del Piano della Qualità, ai processi di change, configuration e versioning. Questi processi devono essere applicati in modo diffuso e coerente a tutto il software gestito, nonché a tutti gli ambienti dati in gestione (collaudo, pre-esercizio, evolutiva, demo ed esercizio). È fondamentale che il Fornitore assicuri un tracciamento accurato delle attività e del versionamento, coerente con i processi ITIL, al fine di garantire l'integrità, l'affidabilità e la qualità del sw realizzato.

Tali processi potranno comprendere anche software prodotto da terzi e indicati da Consip.

Nell'Appendice 1 Contesto applicativo e tecnologico è disponibile una breve descrizione degli strumenti a supporto delle pratiche DevOps attualmente in uso nell'ambito del configuration management.

4.5.3.2 Soluzione per le attività di Test sul SW sviluppato

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

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

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

Nell'ambito dei test di sicurezza, il codice prodotto dovrà essere soggetto a test che ne certifichino la compatibilità alla Top Ten OWASP.

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

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

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



Dovranno essere resi automatizzati almeno il 40% dei casi di test progettati per l'intervento in accordo a quanto previsto dall'indicatore AUTE (si veda l'Appendice 4 – Indicatori di qualità), salvo proposta migliorativa in sede di offerta tecnica.

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

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

Tutti i casi di test progettati dovranno essere eseguiti con esito positivo in tutti gli ambienti di riferimento di Consip. In particolare, si precisa che:

- il Fornitore, all'attivazione del primo Obiettivo dovrà rendere disponibili a Consip, tramite interfaccia Web raggiungibile via internet, tutte le informazioni contenute negli strumenti di test management, permettendo al personale di Consip di verificare lo stato d'avanzamento del progetto;
- l'accesso deve essere garantito per ogni Obiettivo durante tutto il suo ciclo di vita;
- il Fornitore dovrà garantire la massima copertura dei casi di test automatizzati nell'ambito del servizio di Sviluppo e di manutenzione evolutiva e di Manutenzione Adeguativa, al fine di ottimizzare i tempi di esecuzione dei test e di creare su ciascuna area applicativa un "patrimonio" utile alle fasi di test e collaudo previste anche su altri servizi (ad esempio Manutenzione Correttiva).

4.5.3.3 Inventario funzionale applicativo

Il Fornitore aggiudicatario dovrà rendere disponibile uno strumento per la gestione dell'Inventario funzionale applicativo in Punti Funzione di quanto in gestione. L'inventario sarà realizzato, mantenuto, adeguato e popolato senza oneri aggiuntivi per Consip per tutta la durata del contratto. La soluzione dovrà essere messa a disposizione per la consultazione da parte di Consip e di eventuali terzi che Consip indicherà.

L'aggiudicatario sarà tenuto all'aggiornamento dell'inventario funzionale anche in relazione a Sviluppi, Manutenzione evolutiva e adeguativa realizzate da terzi indicati da Consip. A tal fine verrà fornito il dettaglio dell'incremento prodotto da tale obiettivo ai fini dell'aggiornamento della baseline complessiva della piattaforma di e-Procurement.

Lo strumento messo a disposizione dal Fornitore dovrà permettere la registrazione di tutte le informazioni necessarie anche per la gestione del canone MAC (es. per ciascun elemento deve essere presente la data di scadenza di garanzia, l'elenco dei codici obiettivo storicizzato, eventuale contratto di riferimento, ecc.).

4.5.3.4 Strumento per la gestione dei requisiti

Il Fornitore aggiudicatario dovrà rendere disponibile, a proprio carico e senza oneri aggiuntivi per Consip, uno strumento per la gestione dei requisiti, dei processi applicativi, delle specifiche funzionali e dei casi di test, da integrare nella catena DevSecOps di cui al par. 4.5.3.1.

Tale strumento dovrà essere utilizzabile per tutta la durata del contratto.

La soluzione proposta dovrà consentire la raccolta, la classificazione, l'approvazione e la tracciabilità dei requisiti e dei processi nelle varie fasi di analisi, sviluppo e test delle applicazioni. Dovrà inoltre permettere la messa in relazione



bidirezionale tra requisiti, casi d'uso, specifiche e piani di test al fine di monitorare in modo completo l'allineamento tra prodotti/servizi erogati e reali esigenze di Consip.

4.5.3.5 Strumenti a supporto dei servizi di Conduzione Operativa e Monitoraggio e gestione della sicurezza

Di seguito sono elencati, a titolo di requisito minimo per la fornitura in oggetto, gli strumenti che il fornitore dovrà prevedere nell'ambito del servizio di Conduzione Operativa e Monitoraggio e gestione della sicurezza:

- piattaforma per l'accesso in remoto ai sistemi;
- sistema di monitoraggio e reporting;
- tool di asset e configuration management;
- strumenti per test prestazionali e sicurezza;
- SIEM: Security Information & Event Management, oggi basato su tecnologia Splunk, per la raccolta dei log di sicurezza, erogato dal Delivery Center Accenture; raccoglie ed analizza gli event log di sicurezza generati dai sistemi e-Proc;
- PAM: Privileged Access Management, oggi basato su tecnologia One Identity, per la gestione delle utenze privilegiate per l'accesso ai sistemi e-Proc;
- DAM: Database Access Monitoring, oggi basato su tecnologia IBM Guardium, per il monitoraggio dei database e-Proc;
- VMDR: Vulnerability Management, Detection & Response, oggi basato su tecnologia Qualys, per la gestione delle vulnerabilità, erogato dal cloud Qualys;
- FIM: File Integrity Monitoring, oggi basato su tecnologia Qualys, per il monitoraggio dell'integrità dei file, erogato dal cloud Qualys.

Gli strumenti e le soluzioni proposti dovranno essere tecnologicamente all'avanguardia, conformi agli standard di qualità e sicurezza stabiliti per la fornitura, compatibili e certificati, ove applicabile, rispetto alle tecnologie e soluzioni incluse nelle infrastrutture affidate. A tal proposito il Fornitore potrà proporre prodotti basati su licenze Open Source. Si precisa che tali strumenti devono essere resi disponibili su piattaforme del Fornitore, senza oneri aggiuntivi per Consip.

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

Si fa presente che il Fornitore dovrà predisporre durante il periodo di subentro tutto quanto necessario per una tempestiva e veloce attivazione degli strumenti sopra citati affinché siano disponibili alla Data di Attivazione dei Servizi, tenendo presente però che la loro effettiva configurazione e attivazione potrà essere possibile solo al termine di detta fase con l'attivazione del contratto e il passaggio di responsabilità con l'assunzione del ruolo di Amministratore di Sistema (cfr. 3.2.3).

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

4.5.3.5.1 Piattaforma per l'accesso in remoto ai sistemi

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



Il Fornitore dovrà predisporre e rendere disponibile una piattaforma per l'accesso remoto ai sistemi.

Per quanto riguarda la gestione dell'accesso remoto ai servizi erogati dal PSN il Fornitore, ove necessario, sarà tenuto ad utilizzare anche strumenti di accesso remoto resi disponibili dal PSN.

Il Fornitore dovrà garantire, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

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

Il Fornitore dovrà garantire la disponibilità di circa 500 utenze di "user management" contemporaneamente attive sulla piattaforma, oltre quelle necessarie per la propria operatività.

4.5.3.5.2 Sistema di monitoraggio e reporting

Il Fornitore dovrà assicurare la rilevazione ed il tracciamento dei dati indicativi delle condizioni di funzionamento di tutti i sistemi afferenti al perimetro affidato in gestione, on premise e/o PSN, tramite strumenti automatici.

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

Il Fornitore dovrà assicurare inoltre l'alimentazione in tempo reale di un cruscotto con tutti i dati raccolti e la produzione di report aggregati e di dettaglio secondo formati stabiliti, per monitorare i principali sottosistemi e funzioni applicative del Sistema con le principali funzioni mappate nei processi.

In particolare, dovranno essere assicurati:

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

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

Raccolta e storicizzazione dei dati disponibili in relazione ai sistemi ed ai servizi gestiti (on-premise/PSN) di:

- disponibilità ed utilizzo di tutte le risorse di rete (segmenti LAN, dispositivi, interfacce, ...);



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

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

- interfacce Web che consentano di avere una immediata visibilità sulla topologia e condizione di funzionamento delle infrastrutture (reti, sistemi, apparati, applicazioni), anche navigabili per passare da viste di livello macro a viste sempre più specifiche;
- report con i dati di dettaglio (report giornalieri, report statistici ed andamenti per l'analisi del traffico delle reti e degli apparati, delle performance dei sistemi, sull'utilizzo delle risorse hw, ...) registrati con funzionalità di filtro/agggregazione su più parametri (fasce orarie, giorni, data inizio-data fine, sistema, apparato, rete, ...) interrogabili anche via Web.

Tutte le attività dovranno essere opportunamente tarate sullo specifico ambiente (on premise o PSN). In ogni caso è richiesto che il Fornitore si faccia carico di utilizzare anche gli strumenti di monitoraggio e reporting resi disponibili dal PSN, integrandoli nei propri processi di reportistica, di problem determination e problem management.

4.5.3.5.3 Tool di asset e configuration management

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

Tutte le informazioni gestite dovranno essere opportunamente tarate sullo specifico ambiente on-premise e PSN.

L'obiettivo del tool è quello di fornire un modello logico dell'intero sistema attraverso l'identificazione, il controllo, la gestione e la verifica di tutte le versioni dei "Configuration Items" (CI) esistenti garantendo tra l'altro la gestione dell'inventario relativo all'installato, la rilevazione e la registrazione di tutte le informazioni relative allo stato di aggiornamento dei prodotti e al loro licensing.

Lo strumento dovrà fornire:

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

Il Fornitore è responsabile dell'implementazione, della manutenzione e dell'evoluzione della soluzione proposta per tutta la durata del contratto che dovrà essere messa a disposizione, oltre che a Consip, a eventuali terzi che Consip comunicherà.

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



4.5.3.5.4 Strumenti per test prestazionali

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

Gli strumenti dovranno consentire:

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

4.5.3.5.5 SIEM

Il Security Operations Center (SOC) dovrà essere dotato di un SIEM (Security Information and Event Management) per le attività di monitoraggio e gestione della sicurezza per tutti i sistemi oggetto della seguente fornitura ed eventuale ulteriori sistemi che possano essere dati in gestione nel corso del contratto.

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

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

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

Tutte le attività dovranno essere opportunamente tarate sullo specifico ambiente on premise e PSN.

4.5.4 Proof of Concept (PoC) di Intelligenza Artificiale (proposta migliorativa)

Il concorrente si può impegnare facoltativamente a rendere disponibile nel corso dell'esecuzione del contratto, su richiesta di Consip e secondo tempistiche concordate, provvedendone anche alla configurazione, personalizzazione ed effettiva integrazione, una POC di una soluzione in ambito IA applicabile al contesto applicativo, tecnologico e di processo del sistema di e-Procurement (par. 2.4 del presente Capitolato tecnico).

Tale impegno è facoltativo e sarà valutato nell'ambito dei criteri C06 e C10 di cui al Disciplinare di gara.



Nel caso in cui il concorrente decida di impegnarsi la POC dovrà soddisfare i requisiti minimi indicati nel seguito fermo il fatto che l'intera sperimentazione non dovrà comportare oneri economici aggiuntivi per Consip.

La POC potrà essere introdotta nell'ambito di un servizio tra quelli previsti per l'Esercizio della piattaforma di e-Procurement e/o nell'ambito del servizio di Monitoraggio e Gestione della Sicurezza, scopo della POC sarà quello di consentire una sperimentazione volta a valutare l'impatto, in termini di efficienza, affidabilità, velocità e tempestività, dell'integrazione di tale soluzione in processi chiave.

Nell'ambito della POC, tali aspetti dovranno essere oggetto di monitoraggio tramite appositi KPI in grado di rilevare l'efficacia complessiva della soluzione e dare evidenza di eventuali spazi di miglioramento.

Le soluzioni e/o le tecnologie utilizzate per la sperimentazione dovranno essere preferenzialmente di tipo Open Source fermo restando che dovranno essere adeguate a supportare anche la eventuale successiva fase di progettazione e messa in produzione.

In caso di impegno, inoltre, il Fornitore nella fase di subentro dovrà effettuare un'analisi preliminare che, sulla base di indicazioni di Consip, individui uno o due ambiti e i relativi casi d'uso, per l'applicazione della sperimentazione. Il documento prodotto con l'evidenza dell'analisi effettuata, che sarà sottoposto all'approvazione di Consip, dovrà dettagliare almeno i seguenti aspetti:

- Ambiti e casi d'uso;
- Risorse necessarie;
- Pianificazione;
- Soluzione specifica di IA generativa e/o di RPA e dati necessari;
- Modalità di realizzazione e di integrazione;
- Contestualizzazione (fine tuning, RAG, addestramento, ecc.);
- Indicatori per la valutazione dell'efficacia della soluzione

Per queste riguarda le risorse necessarie per la sperimentazione, laddove richieste a Consip, la effettiva disponibilità dovrà essere preventivamente verificata e approvata da Consip.

La durata proposta per la POC dovrà essere di minimo 6 mesi e di massimo 12 mesi dal suo rilascio, in funzione dei tempi necessari per effettuare le valutazioni di esito della sperimentazione che siano significative. Successivamente a tale periodo e in funzione dell'esito della sperimentazione Consip valuterà l'eventuale avvio di un progetto specifico per la realizzazione e la messa in produzione della soluzione.

Inoltre, il Fornitore dovrà rendere disponibile documentazione utente (manuale d'uso, ecc.) e un piano di formazione per gli utenti e per il personale tecnico di Consip, al fine garantire una piena comprensione e utilizzo efficace della soluzione proposta. Il Fornitore dovrà anche fornire supporto continuo durante la fase di sperimentazione per risolvere eventuali problemi o difficoltà che potrebbero sorgere durante l'implementazione e l'utilizzo della soluzione.

Infine, il Fornitore dovrà dimostrare la conformità della soluzione proposta alle normative, le certificazioni e i regolamenti indicati in particolare ai par. 3.2.1 e 3.2.6 del presente capitolato.



4.6 Strumenti a Supporto dell'operatività della Fornitura resi disponibili da Consip

Gli strumenti che Consip renderà disponibili all'attivazione del Contratto e dei quali è richiesta l'adozione in corso di esecuzione sono riepilogati nella tabella seguente. Per la descrizione tecnica degli strumenti nonché per l'elenco delle loro funzionalità si faccia riferimento all'Appendice 1 - Contesto applicativo e tecnologico al presente Capitolato.

AMBITO	PRODOTTO
Console Trend Micro (on premise e PSN)	Console del sistema antimalware antivirus
Customer Relationship Management Trouble Ticket (on premise e PSN)	CRM Siebel/SalesForce
Prodotto di Virtualizzazione Vmware (on premise e PSN)	Console di gestione del sistema di virtualizzazione
Monitoraggio (on premise e PSN)	Console di Monitoraggio (Dynatrace)
Monitoraggio (on premise e PSN)	Console di Monitoraggio (Nagios e Grafana)
Monitoraggio Oracle (on premise e PSN)	Console Oracle Enterprise Manager
Console Unica di gestione (PSN)	Console PSN per gestire, monitorare ed utilizzare i servizi erogati dal cloud del PSN Sistema di TT del PSN

5 Modalità di esecuzione

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

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

Si rimanda alla tabella che segue per quanto riguarda le modalità di erogazione relativa a ciascun servizio oggetto della fornitura. La tabella precisa, inoltre, per quali tipologie di servizio sarà necessario prevedere l'aggiornamento della baseline secondo quanto descritto al par. 4.2.

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



Servizi	Variazione baseline	Metrica	Modalità	Ciclo di vita
Sviluppo e manutenzione evolutiva di software	Si	PF - Giorno «Team di Sviluppo»	Progettuale a corpo	Completo o Ridotto o Fase unica o Ad hoc
Manutenzione Adeguativa	Si	PF - Giorno «Team Manutenzione»	Progettuale a corpo	Ad hoc
Manutenzione Correttiva e Preventiva	No	Canone mensile per PF	Continuativa a canone	-
Gestione applicativa	No	Canone mensile	Continuativa a canone	
Gestione accesso agli atti	No	Canone mensile	Continuativa a canone	
Content management	No	Canone mensile	Continuativa a canone	
Supporto specialistico	No	Giorno «Team Supporto specialistico»	Progettuale a corpo	Fase unica o Ad hoc
Gestione cataloghi e ambienti	No	Giorno «Team Gestione cataloghi»	Continuativa a corpo e/o a consumo	
Supporto per l'evoluzione tecnologica	No	Giorno «Team Supporto per l'evoluzione tecnologica»	Progettuale a corpo	Fase unica o Ad hoc
Conduzione Operativa	No	Canone mensile – quota fissa Canone mensile per Server logico (semplice o complesso) Canone mensile per apparati di rete e sicurezza (12 mesi) Canone mensile per Exadata X3 e X5, ZFS e Storage (fisico -on premise 12 mesi / istanza - PSN 36 mesi)	Continuativa a canone	-
		Giorno «Team Extratime»	Progettuale a corpo	
Monitoraggio e gestione della sicurezza	No	Canone mensile	Continuativa a canone	

Nel computo dei server logici non vanno considerati i server in DR con configurazione passiva.

Consip si riserva di modificare le modalità di esecuzione descritte, di introdurre nuove modalità, di definire/modificare gli attuali standard, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso 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 Obiettivi.



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

5.1 Modalità Progettuale

I servizi da erogare in modalità progettuale a carattere realizzativo sono:

- Sviluppo e manutenzione Evolutiva di software;
- Manutenzione Adeguativa.

I servizi da erogare in modalità progettuale non a carattere realizzativo sono:

- Supporto specialistico;
- Supporto per l'evoluzione tecnologica.

In entrambi i casi i servizi oggetto della fornitura da erogare in modalità progettuale verranno scomposti in Obiettivi a cui verranno attribuiti una dimensione e un tempo di esecuzione.

La richiesta di attivazione dell'obiettivo avviene con l'invio al Fornitore di una scheda intervento, come riportato nel par. 6.1.1.

Gli Obiettivi saranno suddivisi temporalmente in una o più fasi, secondo i diversi cicli di vita che è possibile adottare per ciascun tipo di Obiettivo. In Appendice 3 - Cicli e prodotti si riportano i cicli adottabili e per ciascuna fase i prodotti da rilasciare ed i criteri di uscita.

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

L'Obiettivo si conclude con l'esito positivo della verifica di conformità che verrà formalizzato da Consip tramite apposito verbale/documento come meglio descritto nel par. 6.1.

5.1.1 Obiettivi stimati in giorni team a corpo

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

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



5.1.2 Obiettivi stimati in Punti Funzione (PF)

Le attività dei servizi di Sviluppo e Manutenzione evolutiva di software e di Manutenzione Adeguativa saranno eseguite in modalità progettuale e saranno scomposte in obiettivi.

Gli obiettivi di norma sono dimensionati in Punti Funzione (PF).

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

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

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

Indicazioni specifiche per il dimensionamento in punti funzione

Il Fornitore dovrà tenere conto nella formulazione dell'offerta economica che la tariffa unitaria offerta del Punto Funzione remunererà anche i requisiti non funzionali, secondo il meccanismo illustrato nel seguito del sottoparagrafo "Grado di complessità".

Nessun costo aggiuntivo potrà essere chiesto dal Fornitore per requisiti non funzionali, dovendosi quindi intendere ricomprese nella tariffa offerta anche tutte le attività direttamente connesse o riferibili alla definizione, implementazione, verifica e manutenzione dei requisiti non funzionali, compresi gli aspetti inerenti alla redazione e all'aggiornamento della documentazione in accordo al Piano della Qualità.

La misurazione dei Punti Funzione deve essere aderente al Manuale di Conteggio IFPUG 4.3.1. Nessun ulteriore documento potrà essere preso in considerazione.

Grado di complessità

Al momento dell'attivazione saranno noti elementi caratteristici ai quali si associa una valutazione di complessità. Tale valutazione determina una modulazione della tariffa che può variare tra una riduzione del 15% a un incremento del 20% (Tabella 5.1). Tale valutazione deve essere effettuata per moduli omogenei per complessità.

Nel corso della fornitura il meccanismo può essere aggiornato da Consip, sostituendo o modificando i parametri di riferimento per tener conto dell'evoluzione tecnologica e dei processi di sviluppo.

Tabella 5.1 Grado di Complessità Globale per interventi in PF

GRADO COMPLESSITÀ GLOBALE DELL'INTERVENTO IN PF					
Somma dei valori di complessità delle caratteristiche (cfr. Tabella 5.2)	0-1	2-3	4-5-6	7-8	>=9



Grado di complessità	molto basso	basso	standard	alto	molto alto
Fattore moltiplicativo rispetto alla tariffa Standard	0,85	0,95	1	1,10	1,20

Nella tabella sopra esposta il grado di complessità globale dell'intervento è determinato dal totale del numero di punti attribuiti per le caratteristiche di complessità sottoindicate (cfr. Tabella 5.1).

L'intervallo da "4 a 6" corrisponde alla "complessità standard" inclusa e remunerata nella tariffa omnicomprensiva del Punto Funzione ADD. Per intervalli precedenti e successivi al Grado di Complessità Standard verrà applicato il corrispondente Fattore moltiplicativo alla tariffa offerta del Punto Funzione.

Consip all'attivazione di un singolo obiettivo di sviluppo, può richiedere l'utilizzo di ulteriori strumenti, rispetto a quelli indicati al par. 4.5.3, e indicatori del servizio di sviluppo di cui all'Appendice 4, che intende utilizzare per la gestione dei requisiti non funzionali. Di tale evenienza si terrà conto nella determinazione del grado di complessità Globale dell'intervento che pertanto sarà individuato sulla base dei requisiti specifici di ciascun obiettivo sommando i punti ottenuti dalla seguente tabella:

Tabella 5.2 Caratteristiche di complessità dell'intervento

PUNTI COMPLESSITA'	BASSA	MEDIA	ALTA
Classi di Rischio (cfr. par. 6.1.1)	0	1	2
Usabilità/accessibilità	0	1	2
Sicurezza	0	1	2
Manutenibilità	0	1	2
Efficienza Prestazionale	0	1	2
Interoperabilità	0	1	2

La complessità *media* è riferita al rispetto dei requisiti previsti dagli standard, le linee guida (par. 3.2.1) e degli eventuali altri indicatori riconducibili alla caratteristica di complessità.

Il valore di complessità dovrà essere rilevato dal Fornitore per ciascun obiettivo durante la fase di definizione dello stesso e, nei casi in cui risulti una complessità diversa da quella "standard" il Fornitore medesimo dovrà darne adeguata motivazione e sottoporla all'approvazione dei referenti Consip.

5.1.3 Servizi professionali

Le attività dei servizi di Supporto specialistico e di Supporto per l'evoluzione tecnologica che saranno eseguite in modalità progettuale saranno scomposte in obiettivi, la cui esecuzione è suddivisa in una o più attività, delimitate da milestone, secondo un ciclo di realizzazione normalmente "ad hoc" o "a fase unica".



Gli obiettivi sono regolamentati in giorni team (GG/Team) vale a dire che il corrispettivo è calcolato sulla base dei giorni GG/Team pianificati (o ripianificati) per servizio.

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

Proprio per la natura di questi interventi non è sempre possibile ipotizzare una loro pianificazione all'inizio della fornitura e quindi è richiesto al Fornitore un adeguato grado di flessibilità della propria organizzazione al fine di garantire la realizzazione di quanto progettato da parte del servizio di Conduzione con tempi di intervento estremamente brevi e nel rispetto della pianificazione condivisa.

5.2 Modalità Continuativa

I servizi da erogare in modalità continuativa sono: Manutenzione Correttiva e Preventiva, Gestione applicativa, Gestione cataloghi e ambienti, Gestione accesso agli atti, Content management, Conduzione Operativa e Monitoraggio e gestione della sicurezza.

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

La regolamentazione contrattuale dei servizi di Manutenzione Correttiva e Preventiva, Gestione applicativa, Gestione accesso agli atti, Content management, Conduzione Operativa e Monitoraggio e gestione della sicurezza è prevista nella modalità "a canone". La regolamentazione contrattuale dei servizi di Gestione cataloghi e ambienti e Conduzione Operativa (per la componente "Extratime") è in modalità a corpo (a giorno team).

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

Le attività estemporanee, a carattere di urgenza, verranno comunicate da Consip secondo la modalità più idonea (e-mail, telefono) e dovranno essere attivate dal Fornitore nel più breve tempo possibile e comunque entro e non oltre **il giorno lavorativo successivo alla segnalazione**. Le situazioni di criticità e urgenza in cui è possibile che debbano essere svolte le attività, richiedono elevate capacità tecniche e professionali: prontezza, precisione, affidabilità e competenza per tutti i profili professionali coinvolti. È essenziale, perciò, da parte del Fornitore un elevato grado di flessibilità nel rendere disponibili le risorse, nonché nel garantire le necessarie competenze.

5.2.1 Modalità continuativa a canone

I servizi erogati in modalità continuativa a canone saranno remunerati attraverso la corresponsione di un canone mensile fisso. In particolare, i servizi di Manutenzione Correttiva e Preventiva, anche se attivati su uno specifico evento, sono erogati in modalità continuativa in quanto lo specifico evento non è pianificabile.

5.2.2 Modalità continuativa a corpo

Il dimensionamento degli interventi a corpo misurati in giorni team dovrà avvenire in fase di definizione dei fabbisogni. Tale valore costituisce un riferimento fisso ai fini della fatturazione.



5.2.3 Modalità continuativa a consumo

Si applica per servizi che devono essere erogati con continuità ma per i quali il carico di lavoro potrebbe subire variazioni rilevanti nel tempo e non facilmente prevedibili. In particolare, per quanto riguarda il servizio di Gestione dei cataloghi e ambienti, ove contrattualizzato a consumo, esso sarà commisurato all'effettivo effort delle risorse impiegate per il servizio.

In particolare, si precisa che:

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

5.3 Orario di Servizio, Estensioni e Reperibilità

I servizi che hanno una modalità di esecuzione "progettuale", ossia:

- Sviluppo e manutenzione evolutiva di software;
- Manutenzione Adeguativa;
- Supporto specialistico;
- Supporto per l'evoluzione tecnologica;

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

I servizi a carattere continuativo saranno svolti nelle seguenti fasce orarie:

Orario di servizio standard		Servizio/attività	Attività in reperibilità H24 7/7	Interventi fuori orario
Lunedì – Sabato	8:00 – 21:00	Gestione applicativa	✓	✓
Lunedì – Venerdì	8:00 – 21:00	Conduzione Operativa	✓	✓
		Gestione accesso agli atti		
		Content management		
		Manutenzione Correttiva e Preventiva	✓	✓
Sabato	8:00 – 21:00	Attività di gestione degli incident	✓	
Lunedì – Domenica (festività comprese)	H24	Monitoraggio H24 (Conduzione Operativa)		
		Monitoraggio e gestione della sicurezza (SOC)		

Con le seguenti precisazioni:

- ove non precisato, dai giorni di erogazione sono esclusi di norma le festività a carattere nazionale;
- per "Attività in reperibilità H24 7/7" si intende la disponibilità, in caso di emergenza e/o necessità non pianificata, ad intervenire su chiamata telefonica 24 ore al giorno e 7 giorni su 7, compresi quindi il sabato, la domenica e i giorni di festività a carattere nazionale;
- per "Interventi fuori orario" si intendono quelle attività pianificate la cui esecuzione avviene al di fuori dell'"orario di servizio standard"
- per "Attività di gestione degli incident" si intende la ricezione di eventuali incident applicativi e/o di sistema e la loro presa in carico con smistamento ai servizi, se del caso in reperibilità di Gestione Applicativa, Manutenzione Correttiva e Preventiva e/o di Conduzione Operativa.



Per i servizi da erogare in modalità continuativa, ove prevista la possibilità di interventi fuori orario, il preavviso minimo sarà il seguente:

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

Gli interventi fuori orario saranno richieste via posta elettronica e, se pervenuta nel periodo di preavviso prestabilito, non sarà soggetta all'accettazione da parte del Fornitore. La procedura di dettaglio concordata sarà tracciata nel Piano della Qualità Generale.

Si tenga presente che:

- per i servizi di sviluppo e manutenzione evolutiva sono da intendere già comprese le attività di supporto durante i rilasci in esercizio (circa 2 al mese) che di norma, per non creare disservizi agli utenti, sono effettuati nel fine settimana sulla base di pianificazioni concordate;
- i servizi erogati nell'orario di servizio standard e le attività in reperibilità H24 si intendono remunerati nell'ambito dei relativi canoni dei servizi di Conduzione Operativa, Gestione applicativa e Manutenzione Correttiva e Preventiva;
- gli strumenti necessari per l'erogazione del servizio di reperibilità sono resi disponibili dal Fornitore (es. cellulare);
- gli interventi effettuati nell'ambito dei servizi di Gestione applicativa e Manutenzione Correttiva e Preventiva in fasce orarie diverse da quelle previste per l'orario di servizio standard (di cui alla precedente Tabella di Riepilogo dell'orario di servizio) sono da intendersi ricompresi nei canoni dei rispettivi servizi. Può essere necessario eccezionalmente, in relazione a esigenze di Consip, non sempre prevedibili con la pianificazione mensile, un prolungamento temporaneo dell'orario dei servizi di Gestione Applicativa e Manutenzione Correttiva e Preventiva. La disponibilità a tali estensioni dell'orario dei servizi suddetti è da considerare già remunerata nel corrispettivo globale della fornitura. La procedura di dettaglio concordata sarà tracciata nel Piano della Qualità e nel Piano di Lavoro Generale vengono indicati le esigenze temporali e quantitative di prolungamento dell'orario. Il preavviso minimo di prolungamento dell'orario di servizio è il seguente: (i) nella stessa giornata lavorativa: 4 ore lavorative; (ii) disponibilità la domenica e/o nei giorni festivi: 8 ore lavorative. Il Fornitore dovrà accettare la richiesta se pervenuta nel periodo di preavviso prestabilito;
- gli interventi effettuati nell'ambito del servizio di Conduzione Operativa in fasce orarie diverse da quelle previste per l'orario di servizio standard (di cui alla precedente Tabella di Riepilogo dell'orario di servizio) sono remunerati a corpo sulla base della tariffa giornaliera del «Team Extratime» prevista nell'ambito del servizio;
- nel caso di richiesta di intervento on site, nell'ambito del servizio di Conduzione Operativa e in fasce orarie diverse da quelle previste per l'orario di servizio standard, la richiesta di attivazione potrà essere effettuata anche telefonicamente e l'avvio dovrà avvenire entro il termine massimo di 2 ore dalla chiamata;
- tutti gli interventi fuori orario devono essere realizzati da risorse appartenenti al team normalmente impegnato nell'erogazione dei servizi in orario standard dei relativi servizi di Conduzione Operativa, Gestione applicativa e Manutenzione Correttiva e Preventiva.

5.4 Ambienti di Sviluppo e luogo di lavoro

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

In linea generale i servizi di Sviluppo e manutenzione evolutiva di software, di Manutenzione Adeguativa, di Manutenzione Correttiva e Preventiva e di Supporto specialistico, Supporto per l'evoluzione tecnologica oggetto del presente Capitolato saranno svolti presso le sedi del Fornitore che deve garantire l'erogazione degli stessi in lingua



italiana e la possibilità di poter interagire con il personale Consip sia nell'orario di lavoro che al di fuori a fronte di particolari necessità.

Si precisa che, per i servizi sopra indicati, il Fornitore potrà accedere agli ambienti tramite porte di accesso messe a disposizione da Consip e solo i servizi di Conduzione Operativa e Monitoraggio e Gestione della sicurezza potranno accedere all'ambiente di produzione. Resta a carico del Fornitore l'onere economico, la predisposizione ed il dimensionamento del collegamento telematico tra le proprie sedi e la porta di accesso messa a disposizione da Consip.

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

Consip potrà richiedere l'esecuzione dei suddetti servizi presso la propria sede.

I servizi di Gestione applicativa, per cui si rimanda al par. 4.1.1.3, di Gestione accesso agli atti, per cui si rimanda al par. 4.1.2.3 e di Content Management, per cui si rimanda al par. 4.1.3.3, potrebbero richiedere la presenza di un presidio presso la sede di Consip. Il dimensionamento di tale presidio sarà eventualmente effettuato in base a quanto definito in fase di subentro e le attività saranno in tal caso svolte in modalità mista, parte on site e parte da remoto.

Inoltre, dovranno essere svolte presso la sede di Consip, a titolo esemplificativo e non esaustivo, attività quali:

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

I servizi di Conduzione Operativa e di Monitoraggio e gestione della sicurezza saranno svolti presso la sede del Fornitore ad eccezione delle attività non remotizzabili che, nel periodo di gestione dell'infrastruttura on premise dovranno essere eseguite direttamente nei locali del CED di via Carucci che ospitano l'infrastruttura o presso altra sede indicata da Consip.

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

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

In caso di necessità per le attività afferenti al presente Capitolato, l'installazione di apparecchiature di proprietà del Fornitore presso le sedi di Consip dovrà essere concordata e autorizzata da Consip stessa. Il Fornitore è tenuto al rispetto delle policy di sicurezza indicate da Consip all'attivazione del contratto.

Consip si riserva definire in corso d'opera la disponibilità dei posti di lavoro presso la propria sede, dandone comunicazione al Fornitore con almeno **10 giorni solari** di anticipo così come di richiedere che altri servizi, oltre quelli già indicati in precedenza, venga svolto presso la sede di Consip stessa o presso altre sedi.



6 Modalità di erogazione

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

All'inizio della fornitura, Consip illustrerà le attività da svolgere, indicando le informazioni e le scadenze note, i piani di evoluzione dei sistemi e ogni altra informazione utile ad una corretta pianificazione (per le attività cui la pianificazione è applicabile).

6.1 Gestione degli Obiettivi

6.1.1 Attivazione degli obiettivi

La richiesta di avvio dell'obiettivo avviene da parte di Consip, con l'invio al Fornitore di una **scheda intervento** in genere corredata dalle seguenti informazioni:

- data di apertura obiettivo;
- data prevista di inizio attività;
- data prevista di fine attività;
- servizio di riferimento (MEV, Sviluppo, MAD, ecc.);
- tipologia e descrizione dell'intervento richiesto;
- classe di rischio dell'intervento;
- eventuali vincoli (ad esempio richieste utente di date di esercizio);
- riferimenti a documentazione esistente, ad esempio studi di fattibilità, requisiti utente già espressi, ecc.

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

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

Il Fornitore è tenuto a compilare la scheda intervento in risposta entro non oltre **5 giorni lavorativi** dalla richiesta o diverso termine di consegna concordato con Consip fornendo indicazioni relative a:

- Capo progetto
- Gruppo di lavoro (referenti aspetti funzionali di integrazione, di infrastruttura e di sicurezza)
- la stima iniziale di massima
- Data fine chiusura della fase di definizione.

A seguito della ricezione e approvazione della scheda intervento Consip avvia la fase di definizione congiuntamente con il Fornitore.



A chiusura della fase di definizione il Fornitore dovrà presentare:

- Il Piano di Lavoro dell'Obiettivo (PLO)
- Il Piano della Qualità dell'Obiettivo (ove previsto dal ciclo di vita applicato)
- Specifiche dei requisiti.

La pianificazione dell'Obiettivo deve contenere anche tutte le fasi di approvazione/collaudo in carico a Consip e a terzi da quest'ultima indicati. Inoltre, dovrà riportare per ogni fase le date di consegna degli artefatti previsti (come riportato nell'Appendice 3 - Cicli e prodotti). La durata di tali fasi dovrà essere dimensionata congruamente rispetto alle attività da svolgere.

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

6.1.2 Valutazione delle dimensioni degli Obiettivi

6.1.2.1 Obiettivi misurati in Punti Funzione

Nella seguente tabella si riportano i momenti in cui deve essere effettuata la stima o il conteggio degli obiettivi e gli scostamenti massimi consentiti tra le diverse fasi.

Per ogni misurazione viene indicata la fase del ciclo completo in cui essa deve avvenire, precisando che laddove venga utilizzato un ciclo di vita diverso dovrà essere utilizzata la fase equivalente.

Milestone	Artefatto	Scostamento massimo in maggiorazione
Stima Iniziale	Piano di Lavoro dell'Obiettivo	N/A
Conteggio di Revisione (in caso di cicli che non prevedono il conteggio di revisione, utilizzare come riferimento il conteggio Consuntivo)	Documento di Analisi (o equivalente)	10%
Conteggio Consuntivo	Realizzazione (o equivalente)	10%

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

In relazione al conteggio di revisione si precisa che, qualora la stima di revisione:

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

Al termine della fase di Realizzazione (o equivalente) dovrà essere effettuato il conteggio consuntivo. La dimensione dell'obiettivo risultante a consuntivo potrà essere assunta come riferimento ai fini della fatturazione.



In relazione al conteggio consuntivo si precisa che lo scostamento in aumento rispetto alla stima di revisione non potrà superare il 10% e che tale valore sarà valido ai fini della fatturazione.

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

Dunque, in nessun caso potranno essere addebitati a Consip oneri per Punti Funzione non presenti in collaudo anche se le stime precedenti erano state accettate.

Il dimensionamento in Punti Funzione degli interventi dovrà essere effettuato secondo le modalità di conteggio dei Punti Funzione IFPUG v. 4.3.1.

6.1.2.2 Obiettivi misurati in Giorni Team

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

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

Tutte le misurazioni degli Obiettivi consegnate dal Fornitore saranno sottoposte alla verifica di Consip e/o da parte di terzi dalla stessa indicati e saranno oggetto di approvazione da parte di Consip.

6.1.3 Cancellazione degli obiettivi

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

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

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

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



Fase	Impegno	Avanzamento cumulativo
Definizione	10%	10%
Analisi	25%	35%
Disegno	15%	50%
Realizzazione	40%	90%
Collaudo	10%	100%

Ciò non si applica nel caso in cui la cancellazione sia motivata da eccezioni da parte di Consip di mancato adempimento contrattuale da parte del Fornitore, in tal caso al Fornitore non verrà riconosciuto alcun corrispettivo.

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

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

- nel caso di nuovi requisiti che richiedano lo sviluppo di nuove funzionalità verranno contate in PF le funzionalità aggiunte;
- nel caso di modifica dei requisiti se questa rientra nel volume di PF delle funzionalità realizzate indipendentemente dall'entità del cambiamento non sarà riconosciuto alcun corrispettivo aggiuntivo;
- nel caso di requisiti nuovi, ma cancellati in corso di progetto, verranno riconosciuti i PF ottenuti utilizzando la seguente formula:

PF riconosciuti = PF del requisito cancellato x % avanzamento cumulativo

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

Fase	Impegno	Avanzamento cumulativo
Definizione	10%	10%
Analisi	25%	35%
Disegno	15%	50%
Realizzazione	40%	70%
Collaudo	10%	100%

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



6.2 Pianificazione/Avvio del contratto

A valle della stipula, per ciascun servizio, Consip pianificherà una riunione di avvio del servizio con il Responsabile della fornitura dell'Impresa e il Direttore dell'esecuzione di Consip, in cui verranno descritte le modalità di esecuzione dei servizi e gli adempimenti contrattuali.

Il Fornitore dovrà presentare tutti i Piani di Lavoro relativi a:

- la presa in carico dei servizi;
- la realizzazione delle soluzioni/migliorie offerte dal Fornitore;
- attivazione di tutte le attività di tipo continuativo;
- consegna di tutti i documenti previsti (piano della Qualità generale, piano della Sicurezza, Piano di Lavoro Generale, ecc.);
- la realizzazione degli strumenti a supporto dell'erogazione dei servizi;
- presentazione dei CV;
- pianificazione del KT di uscita all'avvio del contratto;
- etc.

Consip si riserva di richiedere la stesura di un unico piano di subentro comprensivo di tutte le attività iniziali ovvero di richiedere la stesura di singoli piani di lavoro specifici.

Durante il corso della fornitura dovranno essere predisposti i Piani di Lavoro relativi a:

- ciascun intervento di tipo progettuale e non, attivato in fase di esecuzione della fornitura;
- ciascun evento correlato all'erogazione dei servizi.

Il Fornitore si impegna, pertanto, a tenere costantemente aggiornati tutti i Piani di Lavoro Generale in modo da riflettere, in ogni momento, lo stato dell'arte delle singole attività.

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 nuova pianificazione delle attività, aggiornando e riconsegnando a Consip il relativo Piano di Lavoro. La nuova pianificazione verrà formalizzata sotto forma di verbale e ogni eventuale ripianificazione dovrà essere concordata e sottoposta all'approvazione di Consip. Ciò si applica a tutte le attività presenti nei Piani di Lavoro.

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

6.3 Consuntivazione

La consuntivazione delle attività dovrà essere predisposta mensilmente nel Report attività e nel documento di Stato Avanzamento Lavori. Le eventuali osservazioni sui contenuti di tali documenti e le conseguenti modifiche saranno in forma di verbale o altra comunicazione scritta.

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

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

I contenuti dei documenti sono dettagliati nell'Appendice 3 - Cicli e prodotti.



6.4 Comunicazioni Formali

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

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

6.5 Modalità di Consegna dei Prodotti

6.5.1 Consegna dei prodotti software

Il software sviluppato nell'ambito della fornitura (a fronte di interventi di Sviluppo e manutenzione evolutiva di software e Manutenzione Adeguativa) deve essere consegnato tramite l'utilizzo dello strumento di Change, configuration e versioning management del software (cfr. par. 4.5.3.1), secondo il processo che sarà definito per l'implementazione del DevSecOps e per tutti gli ambienti gestiti.

Nell'ambito degli strumenti individuati per l'implementazione del processo DevSecOps dovrà essere tracciato il versionamento del software e le dipendenze dei moduli toccati dall'intervento.

Il Fornitore è tenuto alla consegna corredando il software di tutta la documentazione prevista dallo specifico ciclo di vita, come riportato in Appendice 3 - Cicli e prodotti.

Il Fornitore ha l'obbligo di accompagnare sempre la consegna del software con il documento "Lista Oggetti Software" (LOS), completo delle informazioni necessarie alla gestione della configurazione. Anche il software modificato a fronte di interventi di Manutenzione Correttiva e Preventiva ed il software di servizio (es. script di correzione basi dati, script di inizializzazione, ecc.) deve essere consegnato secondo le modalità descritte in Appendice 3 - Cicli e prodotti.

6.5.2 Consegna di documentazione

Il Fornitore è tenuto a consegnare tutti i prodotti della fornitura di natura documentale attraverso l'utilizzo del Portale della fornitura (cfr. par 4.5.2.1). La documentazione deve essere in formato nativo (.doc, xls, ppt, mpp, ecc.).

L'avvenuta consegna deve essere comunicata tempestivamente a Consip tramite un messaggio di posta elettronica.

6.5.3 Assenza di Virus

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

6.6 Vincoli Temporalì sulle Consegne

Di seguito sono riportati i termini entro cui devono essere consegnati i prodotti della fornitura, fermo restando che tutte le date di consegna sono riportate nel Piano di Lavoro Generale e che il dettaglio, o ulteriori o diverse scadenze, potranno essere indicati nell'ambito del singolo servizio/obiettivo.

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



Prodotto della fornitura	Vincolo temporale consegna	Vincolo temporale per eventuale revisione
Piano della Qualità Generale (completo dei processi di change, incident e problem)	20 giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto	5 giorni lavorativi dalla formalizzazione della richiesta
Piano di Lavoro Generale	10 giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto e mensilmente entro i primi 5 giorni lavorativi del mese (nei mesi di gennaio, aprile, luglio e ottobre è richiesto che il Fornitore anticipi la consegna del documento o almeno della sezione relativa al consuntivo entro i primi 3 giorni solari del mese)	2 giorni lavorativi dalla formalizzazione della richiesta
Piano di Gestione della Configurazione	20 giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto	5 giorni lavorativi dalla formalizzazione della richiesta
Piano della Sicurezza (corredato del Security Incident Management)	20 giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto	5 giorni lavorativi dalla formalizzazione della richiesta
Piano di Subentro	5 giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto	2 giorni lavorativi dalla formalizzazione della richiesta
Pianificazione della realizzazione degli strumenti a supporto dell'erogazione dei servizi, nonché di eventuali ulteriori soluzioni proposte	20 giorni lavorativi dalla stipula del contratto	5 giorni lavorativi dalla formalizzazione della richiesta
Piano di affiancamento di fine fornitura	5 giorni lavorativi dalla data di avvio del periodo o comunque dalla data di richiesta di Consip	2 giorni lavorativi dalla formalizzazione della richiesta

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

Per il servizio di conduzione entro la fine del periodo di subentro inoltre dovranno essere consegnati i seguenti documenti:

Prodotto della fornitura	Vincolo temporale di consegna
Specifiche architetture dei sistemi di Network e Sicurezza	Entro la fine del periodo di subentro



Specifiche architetturali del System Management	Entro la fine del periodo di subentro
Specifiche delle configurazioni e delle politiche per backup e data protection	Entro la fine del periodo di subentro
Disegno di dettaglio delle architetture degli ambienti	Entro la fine del periodo di subentro
Specifiche del sistema di SLA Management e reporting	Entro la fine del periodo di subentro
Disegno dell'architettura e assesment infrastruttura	Entro la fine del periodo di subentro

Nel corso della fornitura, e comunque con il passaggio al PSN i suddetti documenti dovranno essere riconsegnati aggiornati, tempestivamente, a fronte dei cambiamenti di configurazione e gestione.

6.6.1 Consegne mensili

Di seguito vengono riportati gli ulteriori documenti per i quali è prevista la consegna mensile:

Prodotto della fornitura	Vincolo temporale di consegna
Rapporto Indicatori di Qualità	Entro i primi 10 giorni lavorativi del mese successivo al periodo di rilevazione
Inventario Funzionale Applicativo	Entro i primi 10 giorni lavorativi del mese successivo al periodo di rilevazione
Piano Operativo di Sicurezza	Entro i primi 10 giorni lavorativi del mese successivo al periodo di rilevazione
Security e Vulnerability Assessment	Entro i primi 10 giorni lavorativi del mese successivo al periodo di rilevazione
Report di Sicurezza	Entro i primi 10 giorni lavorativi del mese successivo al periodo di rilevazione

6.6.2 Consegne trimestrali

Di seguito vengono riportati gli ulteriori documenti per i quali è prevista la consegna trimestrale:

Prodotto della fornitura	Vincolo temporale di consegna
Capacity Planning	entro i primi 10 giorni lavorativi del mese successivo al periodo di rilevazione
Report versioni in uso e aggiornamenti	entro i primi 10 giorni lavorativi del mese successivo al periodo di rilevazione



6.6.3 Aggiornamento della documentazione di corredo al sistema applicativo

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

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

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

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

6.6.4 Aggiornamento dell'Inventario funzionale applicativo

Ogni intervento sul parco applicativo, originato dal servizio di Sviluppo e manutenzione evolutiva o dal servizio di Manutenzione Adeguativa, qualora generi una modifica alla dimensione in Punti Funzione della baseline presente nell'Inventario funzionale applicativo della piattaforma di e-Procurement, deve prevedere al suo termine l'aggiornamento della baseline stessa, tramite l'alimentazione dello strumento messo a disposizione dal Fornitore e descritto al par. 4.5.3.3.

L'aggiudicatario sarà tenuto all'aggiornamento dell'inventario funzionale anche in relazione a Sviluppi, Manutenzione evolutiva e adeguativa realizzate da terzi indicati da Consip. A tal fine verrà fornito il dettaglio della variazione prodotta da tale obiettivo ai fini dell'aggiornamento della baseline complessiva della piattaforma di e-Procurement.

6.6.5 Aggiornamento dell'Inventario dei test

Ogni intervento applicativo originato dai servizi di Sviluppo e manutenzione evolutiva, di Manutenzione Adeguativa e di Manutenzione Correttiva e Preventiva deve aggiornare/integrare la baseline dell'Inventario dei test della piattaforma e-Procurement, tenendo conto dell'introduzione del processo DevSecOps (par. 4.5.3.1 e 4.5.3.2) e delle indicazioni fornite al par. 7.3.

Nell'inventario dovranno essere riportati tutti i test presenti nei Piani di Test, tutti gli ulteriori test proposti da terze parti indicate da Consip per ogni eventuale proposta di aggiornamento proveniente dal servizio di Manutenzione Correttiva e Preventiva.

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

Il Fornitore dovrà predisporre e creare l'inventario iniziale dei test durante la fase di subentro, eseguendo un assessment dei casi di test già presenti e recuperando le informazioni disponibili sul catalogo dei servizi e dal disegno dei processi.



Per i servizi di Manutenzione Correttiva e Preventiva il Fornitore si avvarrà dell'Inventario dei test per procedere con le proprie verifiche prima del rilascio in esercizio, segnalando a Consip eventuali aggiornamenti da apportare all'Inventario.

6.7 Subentro e trasferimento del know-how

6.7.1 Subentro a inizio fornitura

Il Fornitore dovrà garantire l'erogazione dei servizi nel pieno rispetto dei requisiti minimi e dei livelli di servizio a partire dalla Data di Attivazione dei Servizi.

Per assicurare l'efficacia dei servizi fin dalla suddetta data, il Fornitore deve impiegare personale pienamente formato rispetto alle specificità del contesto di business nonché sulle tematiche funzionali e tecniche oggetto della fornitura, nonché sui metodi, sugli strumenti e sugli standard che nel corso della fornitura saranno utilizzati.

Il Fornitore dovrà quindi predisporre il **Piano di Subentro**, entro il termine indicato al par. 6.6, esplicitando le risorse professionali ed il loro successivo impiego nei servizi della fornitura, le attività, i tempi, gli strumenti offerti, nonché la predisposizione degli ambienti, degli strumenti, delle soluzioni, sistemi e migliorie offerte. Tale piano è soggetto all'approvazione di Consip. Il Fornitore è tenuto alla redazione del Piano di Subentro anche nel caso corrisponda al Fornitore uscente.

Al fine di assicurare l'efficacia delle attività di subentro e la qualità dei servizi, è necessario che le risorse impiegate nel subentro siano successivamente impegnate nel corso della fornitura, nel primo anno, per almeno l'80% del personale impiegato nel subentro, nel secondo anno, per almeno il 70% del personale impiegato nel subentro e negli anni successivi per almeno il 50 % del personale impiegato nel subentro.

L'attività di presa in carico e acquisizione di know-how è intesa a totale carico dell'aggiudicatario; pertanto, non comporterà oneri aggiuntivi per Consip.

Il periodo di presa in carico (anche periodo di subentro) iniziale dovrà avere durata di tre mesi solari e **non potrà essere oggetto di contrazione o di estensione in sede di offerta tecnica; pertanto, dovrà essere proposto un piano delle attività obbligatoriamente della durata di 3 mesi solari (cfr. par. 3.1).**

In particolare:

- nel corso delle **attività di subentro** il Fornitore dovrà produrre la documentazione relativa alle modalità di misurazione degli Indicatori di Qualità. Consip potrà richiedere che tale documentazione venga redatta su appositi template che se del caso saranno forniti;
- per i **Servizi realizzativi** (Sviluppo, MEV e MAD) il subentro è finalizzato alla presa in carico del parco applicativo esistente al momento del subentro stesso, comprensivo di tutti gli strumenti e della documentazione di supporto e di eventuali interventi già definiti da Consip;
- per l'**Esercizio** il subentro è finalizzato all'acquisizione del know-how necessario per lo svolgimento delle attività a regime. In particolare per il servizio **di Conduzione Operativa** il subentro è finalizzato inoltre alla produzione della documentazione relativa alla descrizione dei processi operativi (erogazione e supporto), del Piano di Backup dei Server Applicativi e infrastrutturali e/o procedure e know-how per la gestione del Disaster Recovery, delle procedure di allineamento dei dati e di ripristino dell'operatività in caso di disastro; al censimento dei server, i servizi cloud, le apparecchiature di rete e di sicurezza e quant'altro rientri nel perimetro dei servizi richiesti al fine di popolare il tool di configuration management (CMDB) con le informazioni relative agli asset oggetto del subentro, a partire da quelle attualmente presenti;



- per i **Servizi professionali** il subentro è da considerarsi dedicato all'acquisizione dello stato dell'arte delle attività propedeutiche o collegate all'erogazione dei servizi (es. studi di fattibilità, documenti relativi alla verifica della qualità del software ed eventuali report collegati, ecc.);
- per il servizio di **Monitoraggio e gestione della sicurezza** il subentro è finalizzato alla predisposizione di tutti gli strumenti, processi e procedure necessarie per la gestione del servizio richiesto.

Durante il periodo di subentro il Fornitore dovrà organizzare, pianificare e partecipare attivamente alle attività di affiancamento iniziale ed acquisizione know-how erogati con il supporto di Consip o di terzi dalla essa indicati, nonché predisporre quanto necessario e/o offerto per l'efficace presa in carico dei servizi. Tale addestramento potrà consistere, ad esempio, in riunioni di lavoro, esame della documentazione esistente con assistenza di personale esperto, affiancamento nell'operatività quotidiana on site o da remoto attraverso la condivisione degli schermi PC (training on the job) condotta dal Fornitore uscente con verifiche periodiche di stato avanzamento lavori. È responsabilità del Fornitore verificare il materiale/documentazione ricevuto e segnalare eventuali insufficienze/carenze informative.

Inoltre, durante lo svolgimento delle attività di presa in carico e prima della Data di Attivazione dei Servizi, il Fornitore dovrà:

- predisporre, personalizzare e popolare gli strumenti richiesti e offerti dal Fornitore e verificare ed eventualmente aggiornare le configurazioni degli strumenti messi a disposizione da Consip (cfr. par. 4.5);
- formalizzare i processi e le modalità operative per l'erogazione dei servizi, le procedure di comunicazione ed escalation e le modalità di interazione tra Consip e Fornitore;
- convalidare il conteggio della baseline funzionale (Inventario Punti Funzione) di partenza, dandone evidenza a Consip attraverso apposita documentazione;
- effettuare l'assessment e la misurazione della qualità del software esistente, sulla base dello strumento, della metodologia e delle metriche proposte in sede di Offerta Tecnica, dandone evidenza a Consip attraverso apposita documentazione;
- effettuare l'assessment della sicurezza del software esistente dandone evidenza a Consip attraverso apposita documentazione;
- al termine delle attività di assessment sul software, il Fornitore dovrà consegnare la documentazione, comprensiva degli indicatori di qualità del software (sicurezza, manutenibilità, performance, ecc.) che costituirà la base di partenza che dovrà poi essere aggiornata al termine di ogni attività realizzativa;
- impostare la mappatura architetturale e funzionale del parco applicativo sulla base della metodologia e degli strumenti proposti in Offerta Tecnica e in linea con le best practices internazionali. Il completamento dell'attività sarà oggetto di apposito affidamento in sede di erogazione contrattuale;
- definire il contenuto e il formato della reportistica periodica;
- prendere in carico il software presente sull'attuale sistema di Configuration Management e caricarlo sul sistema offerto.

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

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

Durante le attività di subentro e sino alla Data di Attivazione dei Servizi, la responsabilità dei servizi e di tutte le attività continuerà ad essere in capo al Fornitore uscente. Questo vale anche per le attività di affiancamento eseguite in modalità *training on the job* durante le quali l'accesso ai sistemi non sarà reso disponibile al Fornitore e pertanto potranno solo essere effettuate attività in condivisione di schermo e non con l'accesso diretto ai sistemi, salvo diversi accordi.



Per tutto il periodo di subentro il Fornitore non percepirà alcun corrispettivo.

Si sottolinea l'importanza della presa in carico del sistema a inizio fornitura per acquisire un elevato grado di conoscenza funzionale ed operativa del software e della base dati.

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

Le modalità di fruizione e la relativa pianificazione di tale addestramento dovranno essere concordate con Consip, anche sulla base di eventuali proposte che il Fornitore effettuerà in sede di Offerta.

6.7.2 Trasferimento di know-how

Il Fornitore dovrà predisporre un Piano di trasferimento di know-how per le attività di passaggio di consegne di fine fornitura (phase-out) con il trasferimento a Consip o a terzi da esso indicati, del know-how e delle competenze maturate nell'erogazione e nel governo dei servizi oggetto del contratto.

Il Piano di trasferimento di know-how, per cui contenuti di dettaglio si rimanda all'Appendice 3 – Cicli e prodotti, sarà redatto dal Fornitore e sottoposto all'approvazione di Consip almeno 6 mesi prima della scadenza del contratto, ovvero entro un mese successivo alla data di comunicazione dell'evento che ne comporterà la cessazione anticipata, ovvero entro un mese dalla richiesta di Consip di renderlo disponibile. Il documento prodotto dovrà essere gestito dal Fornitore ed aggiornato a seguito delle modifiche richieste di Consip ovvero intervenute nel corso di svolgimento delle attività di trasferimento (ad esempio a seguito del riesame congiunto con il Fornitore subentrante nella fase di trasferimento o anche successivamente durante lo svolgimento delle attività di trasferimento per aggiunta/modifica o cancellazione di attività/riunioni).

Sulla base di tale piano e in accordo con i requisiti di qualità indicati nel presente capitolato, il Fornitore dovrà, su richiesta di Consip, effettuare il passaggio di consegne di tutte le conoscenze relative alla presente fornitura a Consip e/o a terzi da essa indicati in un periodo che avrà una **durata minima di 3 mesi solari** a partire dal momento della comunicazione di attivazione da parte di Consip. Per rendere le operazioni di passaggio di consegne più efficaci possibile, il Fornitore è obbligato a:

- impiegare le modalità e le tecniche più efficaci per rendere autonome nuove risorse nella presa in carico della fornitura o parte di essa;
- impiegare risorse con adeguata conoscenza funzionale e tecnica;
- rendere disponibile tutta la documentazione prodotta.

Nel Piano di trasferimento di know-how verranno indicate le risorse professionali impegnate nelle singole attività. Tali risorse apparterranno ai team allocati sui servizi oggetto della fornitura, al fine di garantire l'efficacia del processo di trasferimento di know-how. Eventuali inadempimenti e non conformità nello svolgimento delle attività comporteranno l'emissione della sanzione contrattualmente prevista.

Si precisa che il trasferimento di know-how potrà essere richiesto anche durante l'erogazione dei servizi nel corso della durata contrattuale. Le attività di trasferimento di know-how si intendono remunerate nell'ambito dei corrispettivi contrattualmente previsti e non determineranno alcun onere aggiuntivo per Consip.

Il Fornitore si impegna inoltre a:

- trasferire a Consip o a terzi da essa designati il know-how necessario alla presa in carico e/o all'acquisizione delle migliori/soluzioni offerte di cui Consip intenda acquisire la proprietà;



- facilitare la presa in carico del Fornitore subentrante anche mettendosi a disposizione ad eseguire attività operative sulle infrastrutture gestite necessarie alla predisposizione e attivazione degli strumenti e soluzioni a supporto dell'erogazione dei servizi da parte del Fornitore subentrante;
- redigere, laddove necessario, documentazione integrativa all'operatività volta a semplificare la presa in carico di specifiche attività o processi da parte del personale del Fornitore subentrante;
- effettuare attività di formazione in aula, sessioni di approfondimento a gruppi omogenei di discenti, training on the job;
- partecipare a riunioni operative per organizzare le specifiche attività di trasferimento del know-how;
- rendere disponibili, su richiesta da parte di Consip, ambienti ad hoc per la formazione.

Su richiesta di Consip il Fornitore potrà essere affiancato dal personale indicato da Consip nell'operatività quotidiana relativa, in particolare, ai servizi con carattere continuativo; la responsabilità dell'esecuzione dei servizi e del raggiungimento dei livelli di servizio contrattuali continuerà ad essere in capo al Fornitore. Si precisa che il Fornitore è tenuto ad ospitare, senza nessun onere aggiuntivo, il personale designato da Consip, anche facente capo a terzi, qualora alcuni servizi siano espletati presso le proprie sedi.

Eventuale documentazione incompleta del sistema e/o mancata operatività di strumenti a supporto, di responsabilità del Fornitore, dovranno essere resi completamente fruibili prima dell'inizio delle attività di trasferimento di know-how.

Pertanto, l'aggiornamento della documentazione richiesta al Fornitore dovrà essere effettuato dal Fornitore senza alcun onere aggiuntivo per Consip. I documenti aggiornati dovranno essere consegnati prima dell'inizio della fase di erogazione del trasferimento di know-how.

Sono incluse nelle attività di trasferimento:

- il supporto a Consip nella definizione della progettazione di dettaglio delle attività (predisposizione piano di trasferimento, revisione documenti, ecc.);
- lo svolgimento delle attività di propria pertinenza in conformità alla pianificazione definita;
- il coordinamento generale e la supervisione delle attività di trasferimento di tutti gli attori coinvolti;
- il supporto e il monitoraggio continuativo, per tutta la durata delle attività di trasferimento, a tutti gli attori coinvolti per lo svolgimento delle attività;
- la produzione di report durante l'erogazione del servizio ed a conclusione della attività svolte per il trasferimento.

La responsabilità di ciascun servizio verrà mantenuta dal Fornitore fino al termine delle attività di trasferimento del servizio specifico (o parte di esso) in conformità con quanto previsto dal Piano di trasferimento di know-how.

6.8 Assicurazione Qualità

Nell'esecuzione delle attività contrattualmente previste il Fornitore dovrà:

- rispettare i principi di assicurazione e di gestione della qualità di cui al par. 3.2.1;
- attenersi ed essere conforme a quanto previsto dal Piano della Qualità Generale e dai Piani della Qualità dei singoli Obiettivi approvati da Consip.

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



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

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

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

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 di Consip ogni qualvolta lo reputi opportuno. Essi devono essere riconsegnati aggiornati a livello di intero documento, non per le sole parti variate, e dovrà essere possibile individuare le modifiche effettuate.

6.9 Garanzia

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

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

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

Si precisa che, come già indicato al par. 4.1.4, tutto il software sviluppato e/o modificato nell'ambito dei servizi di Sviluppo e Manutenzione evolutiva del software e Manutenzione Adeguativa è da considerarsi in garanzia per tutta la durata contrattuale e non contribuisce al calcolo del canone del Servizio di Manutenzione Correttiva e Preventiva. Durante il periodo di garanzia il Fornitore è tenuto, senza alcun onere aggiuntivo, a garantire la correzione dei difetti sul software sviluppato e/o modificato nel corso dei 12 mesi precedenti al termine del periodo di erogazione dei servizi, secondo le medesime modalità e senza alcun onere aggiuntivo. Tale obbligo vale anche nel caso di risoluzione anticipata o recesso del contratto relativamente agli ultimi 12 mesi di erogazione dei servizi.

7 Governo della fornitura

7.1 Verifiche di Conformità

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



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

Il Fornitore è tenuto a prestare a Consip, a propria cura e spese, l'assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione le attrezzature eventualmente occorrenti alle operazioni di verifica di conformità.

In particolare, le verifiche di conformità verranno avviate:

- con riferimento ai servizi erogati in modalità progettuale – a corpo al termine del collaudo e al termine del periodo di avvio in esercizio per gli obiettivi realizzativi oppure al termine dell'attività prevista per i servizi professionali;
- con riferimento ai servizi erogati in modalità continuativa – a canone, con cadenza trimestrale;
- con riferimento ai servizi erogati in modalità continuativa – a corpo/a consumo, con cadenza trimestrale;

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

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

Il caso in cui anche la seconda verifica di conformità dia esito negativo potrebbe costituire un grave inadempimento, Consip, ferma l'applicazione delle penali, e avrà facoltà di risolvere il contratto.

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

Le verifiche saranno eseguite, in corso di esecuzione del contratto, anche per le prestazioni continuative in particolare verificando il rispetto degli Indicatori di Qualità e degli Indicatori di Prestazione, ove previsti.

Servizi	Modalità di erogazione	Regolamentazione contrattuale	Modalità di calcolo del corrispettivo	Verifiche di conformità
Sviluppo e manutenzione evolutiva di software	Progettuale	A corpo	In caso di metrica a Punto Funzione: il corrispettivo sarà determinato sulla base dei Punti Funzione (ADD, CHG e DEL) stimati per i valori unitari delle loro tariffe come anche indicato nel art. 16S dell'Allegato 2B – Schema di Contratto Condizioni Speciali In caso di metrica a giorni team (GG/Team): il corrispettivo sarà determinato sulla base dei giorni di effort stimati per i valori unitari della tariffa prevista per il team indicato al par. 4.2.1.4	Ad evento: chiusura collaudo e termine periodo avvio in esercizio
Manutenzione Adeguativa	Progettuale	A corpo	In caso di metrica a Punto Funzione: il corrispettivo sarà determinato sulla base dei Punti Funzione (ADD, CHG e	Ad evento: chiusura collaudo



Servizi	Modalità di erogazione	Regolamentazione contrattuale	Modalità di calcolo del corrispettivo	Verifiche di conformità
			DEL) stimati per i valori unitari delle loro tariffe come anche indicato nel art. 16S dell'Allegato 2B – Schema di Contratto Condizioni Speciali In caso di metrica a giorni team (GG/Team): il corrispettivo sarà determinato sulla base dei giorni di effort stimati per i valori unitari della tariffa prevista per il team indicato al par. 4.2.2.3.	e termine periodo avvio in esercizio
Manutenzione Correttiva e Preventiva	Continuativa	A canone	Il corrispettivo mensile del servizio sarà determinato sulla base di una quota fissa pari al numero di Punti Funzione oggetto del servizio per la tariffa unitaria prevista nel art. 16S dell'Allegato 2B – Schema di Contratto Condizioni Speciali	Trimestrale
Gestione applicativa	Continuativa	A canone	Il corrispettivo mensile sarà determinato sulla base di una quota fissa pari al canone mensile del servizio (art. 16S dell'Allegato 2B – Schema di Contratto Condizioni Speciali).	Trimestrale
Gestione accesso agli atti	Continuativa	A canone	Il corrispettivo mensile sarà determinato sulla base di una quota fissa pari al canone mensile del servizio (art. 16S dell'Allegato 2B – Schema di Contratto Condizioni Speciali).	Trimestrale
Content management	Continuativa	A canone	Il corrispettivo mensile sarà determinato sulla base di una quota fissa pari al canone mensile del servizio (art. 16S dell'Allegato 2B – Schema di Contratto Condizioni Speciali).	Trimestrale
Supporto specialistico	Progettuale	A corpo	Il corrispettivo sarà determinato sulla base dei giorni di effort stimati per i valori unitari della tariffa giornaliera prevista per il team indicato al par. 4.3.1.3.	Al completamento dell'obiettivo



Servizi	Modalità di erogazione	Regolamentazione contrattuale	Modalità di calcolo del corrispettivo	Verifiche di conformità
Gestione cataloghi e ambienti	Continuativa	A corpo e/o a consumo	A corpo: il corrispettivo sarà determinato sulla base dei giorni di effort stimati per i valori unitari della tariffa giornaliera prevista per il team indicato al par. 4.3.2.3. A consumo: il corrispettivo sarà determinato sulla base dei giorni di effort relativi al team del servizio, per la tariffa unitaria previste (art. 16S dell'Allegato 2B – Schema di Contratto Condizioni Speciali).	Trimestrale
Supporto per l'evoluzione tecnologica	Progettuale	A corpo	Il corrispettivo sarà determinato sulla base dei giorni di effort stimati per i valori unitari della tariffa giornaliera prevista per il team indicato al par. 4.3.3.3.	Al completamento dell'obiettivo
Conduzione Operativa	Continuativa	A canone	Il corrispettivo mensile sarà determinato sulla base di una quota fissa pari al canone mensile del servizio cui si aggiunge un ulteriore corrispettivo mensile determinato sulla base delle tariffe unitarie previste per le diverse tipologie di apparati e il numero di apparati stessi come previsto nel art. 16S dell'Allegato 2B – Schema di Contratto Condizioni Speciali	Trimestrale
Conduzione Operativa (Extratime)	Progettuale	A corpo	Il corrispettivo sarà determinato sulla base dei giorni di effort stimati per i valori unitari della tariffa giornaliera prevista per il team indicato al par. 4.1.5.3	Al completamento dell'obiettivo
Monitoraggio e gestione della sicurezza	Continuativa	A canone	Il corrispettivo mensile sarà determinato sulla base di una quota fissa pari al canone mensile del servizio (art. 16S dell'Allegato 2B – Schema di Contratto Condizioni Speciali).	Trimestrale



7.2 Modalità di approvazione dei Prodotti

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

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

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

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

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

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

7.2.1 Piano della Qualità Generale

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

Il Piano della Qualità Generale dovrà essere concordato con i responsabili di Consip, recependo le eventuali osservazioni. Queste saranno comunicate formalmente. In caso di non approvazione si rimanda agli obblighi previsti nelle norme contrattuali. L'approvazione del Piano della Qualità generale non implica l'approvazione dei Piani della Qualità Obiettivo, che saranno oggetto di valutazione singola all'interno degli Obiettivi di pertinenza.

7.2.2 Piano di Lavoro Generale

Consip dovrà approvare tutte le versioni mensili dei Piani di Lavoro Generale di cui al paragrafo 6.6. Non è prevista approvazione per tacito assenso. In particolare, per tutte le attività continuative, l'approvazione del Piano di Lavoro Generale costituisce elemento di valutazione per l'emissione della Verifica di conformità sulla base delle informazioni relative allo stato di avanzamento e alla consuntivazione.

7.2.3 Prodotti di Fase

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

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

Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. n. 36/2023 per l'acquisizione di servizi di sviluppo, gestione e manutenzione del sistema di E-Procurement a supporto del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti della PA - ID 2761

Allegato 1 - Capitolato tecnico



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

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

7.3 Modalità di Esecuzione di Test e Collaudo

Il collaudo del sistema rilasciato da ciascun obiettivo realizzativo sarà svolto nei tempi previsti dal Piano di Lavoro da Consip affiancata dal Fornitore aggiudicatario, senza oneri aggiuntivi per Consip, con il supporto di eventuali fornitori terzi. Durante il periodo di collaudo saranno oggetto di verifica tutti i prodotti della fase realizzativa e le componenti preesistenti del sistema con cui si integrano.

I prodotti realizzati dovranno essere conformi a quanto approvato nelle fasi progettuali precedenti.

La fase di collaudo verrà pianificata da Consip in accordo con l'aggiudicatario, a partire dal Piano dei test, prodotto dallo stesso e integrato con ulteriori casi di test identificati da fornitori terzi o dalla stessa Consip.

Il piano di test dovrà poter essere eseguibile, laddove richiesto, anche in maniera simulata come nel caso di interventi di sviluppo e manutenzione evolutiva che prevedano l'invocazione di servizi esterni.

La consegna di tutti i casi di test sarà effettuata nei termini previsti dal ciclo di sviluppo adottato. Tutti i test progettati, dovranno alimentare in aggiornamento/integrazione la baseline dell'Inventario dei test della piattaforma di e-Procurement (par. 4.5.3.3) e dovranno, ove possibile, essere automatizzati per l'esecuzione all'interno della catena DevSecOps (par. 4.5.3.1).

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

Successivamente alla conclusione dei test nei propri ambienti, il Fornitore dichiara la data in cui possono essere avviate le attività di collaudo nell'ambiente preposto. Si ribadisce che il collaudo avrà oggetto oltre i test funzionali anche i test di integrazione, di sistema, di sicurezza, di performance, di accessibilità, di compatibilità in tutti gli ambienti messi a disposizione da Consip.

Si precisa che gli ambienti in cui sarà eseguito il collaudo prima dell'avvio in esercizio sono:

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

A conclusione dell'attività verrà redatto un verbale condiviso e controfirmato dagli attori coinvolti, attestante l'esito del collaudo, che verrà utilizzato per la Verifica di Conformità. Per ulteriori dettagli su alcune tipologie specifiche di test e di collaudo si rimanda ai successivi sottoparagrafi.

In relazione all'allineamento continuo di tutti gli ambienti gestiti, si precisa che il collaudo dovrà essere eseguito anche in tutti gli ambienti al fine di certificarne il corretto allineamento e funzionamento senza oneri aggiuntivi per Consip.

7.3.1 Test automatizzati

All'attivazione dell'Obiettivo, tenendo conto dell'introduzione del processo DevSecOps (par. 4.5.3.1), sulla base delle specifiche esigenze e caratteristiche del progetto, Consip potrà chiedere una percentuale maggiore di test automatizzati (si veda il par. 4.5.3.2) al fine di ottimizzare i tempi di esecuzione dei test e per creare su ciascuna area applicativa un "patrimonio" utile alle fasi di test e collaudo previste anche su altri servizi (ad esempio la Manutenzione Correttiva). Di tale richiesta si terrà conto in fase di stima della complessità dell'obiettivo specifico (cfr. 5.1.2); qualora la richiesta

Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. n. 36/2023 per l'acquisizione di servizi di sviluppo, gestione e manutenzione del sistema di E-Procurement a supporto del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti della PA - ID 2761

Allegato 1 - Capitolato tecnico



di innalzamento della percentuale abbia un carattere più generale e ripetibile potrà essere oggetto di specifica valutazione nell'ambito dei servizi di Sviluppo e Manutenzione (cfr. 4.2) o dei Servizi Professionali (cfr. 4.3).

Il codice di test (casi di test, script, set up dati di prova, ecc.) dovrà essere consegnato come parte integrante della fornitura, per essere catalogato e riutilizzato nell'ambito delle attività di manutenzione e/o di certificazione, utilizzando gli strumenti propri della catena DevSecOps.

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

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

A fronte dell'effettivo utilizzo di strumenti automatici di test, il Fornitore dovrà consegnare anche i report prodotti.

Tali report dovranno essere consultabili e verificabili da parte di Consip anche senza l'utilizzo dello strumento specifico.

7.3.2 Test di sistema

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

7.3.3 Test di non regressione

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

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

7.3.4 Test di accessibilità e usabilità

Nell'ambito di ogni attività di sviluppo, manutenzione evolutiva, manutenzione correttiva, manutenzione preventiva e manutenzione adeguativa svolta sul sistema, il test delle componenti rilasciate deve prevedere l'esecuzione del test di accessibilità e usabilità. I casi di test e i risultati saranno oggetto di consegna.

7.3.5 Test di sicurezza

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

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



7.3.6 Test di carico prestazionale, qualità

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

Per questi test il Fornitore potrà utilizzare prodotti propri ma dovranno garantire, concordando con Consip i tempi ed i modi, la portabilità dei piani e degli script di test con i prodotti adottati da Consip.

7.3.7 Collaudo delle infrastrutture

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

Nell'ambito dell'avviamento dovranno essere assicurate tutte le attività di test previste dai piani/specifiche di test approvati da Consip per la verifica, a livello di singolo componente e/o di complesso di infrastrutture, della rispondenza ai requisiti stabiliti per l'intervento, dell'integrazione tra le parti e non regressione delle condizioni di operatività delle prestazioni.

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

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

7.3.8 Collaudo degli strumenti a supporto della fornitura

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

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

7.4 Monitoraggio delle Attività Contrattuali

Ai fini del monitoraggio delle attività contrattuali, il Fornitore si impegna a fornire alla Consip:

- tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio, a partire dalla data di inizio di attività, nel portale della fornitura nei formati dei file previsti;
- la documentazione comprovante l'esito delle visite di sorveglianza della società di certificazione della qualità entro un mese dalla data della verifica.

Le attività di monitoraggio saranno svolte in linea con quanto previsto dalla circolare n. 1 del 20 gennaio 2021 emessa dall'AgID. La funzione di monitoraggio sarà svolta da Consip o da soggetto da essa incaricato. Inoltre, il Fornitore e/o i subfornitori potranno essere fatti oggetto di verifiche ispettive, svolte nel rispetto di quanto prescritto dalla serie di norme EN ISO 19011.



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

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

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

7.5 Monitoraggio obiettivi di progetto

Al fine di garantire un monitoraggio efficace sull'avanzamento delle attività di realizzazione degli obiettivi in Consip è in uso un processo di rilevazione, continua e puntuale, di alcuni parametri-chiave dei processi di sviluppo. Questi parametri misurano le performance progettuali e verificano la sostenibilità e il rispetto dei tempi dei piani di lavoro.

Il Fornitore dovrà pertanto collaborare all'attuazione del processo fornendo i dati richiesti e partecipando alle relative sessioni. Nello specifico le attività di monitoraggio riguardano le fasi di sviluppo e collaudo degli obiettivi in termini di:

- Monitoring del rispetto delle milestone di progetto definite nel piano di lavoro;
- Monitoring del rispetto della data di consegna del software a piano e delle milestone interne;
- Completamento e verifica tempi delle componenti SW secondo la pianificazione;
- Rispetto delle date di chiusura del collaudo;
- Esecuzione completa e corretta dei casi di test pianificati;
- Andamento anomalie;
- Sostenibilità della pianificazione.

Tali aspetti vengono valutati con riferimento ai livelli di servizio previsti analizzando l'andamento degli Indicatori di qualità del contratto. Il processo dettagliato viene descritto al par. 8.2 dell'Appendice 1 - Contesto tecnologico e applicativo.

7.6 Indicatori di Qualità

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

Nel caso in cui il Fornitore produca, in sede di offerta, degli indicatori di qualità aggiuntivi (IQA) rispetto a quelli previsti e/o valori di soglia migliorativi di quelli richiesti e accettati da Consip, tale nuovo profilo di qualità sarà assunto come base di riferimento per il Piano della Qualità Generale e/o di obiettivo a discrezione di Consip. Si precisa che il mancato rispetto del valore di soglia degli indicatori aggiuntivi proposti e/o migliorati dal Fornitore in sede di offerta ed accettati da Consip, comporterà l'applicazione di una penale.

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

Il Fornitore è tenuto a rendicontare i risultati della misurazione di tutti gli indicatori di qualità per tutta la durata contrattuale attraverso report periodici. La periodicità dei report è rilevabile in base alla periodicità dei singoli indicatori.



7.6.1 Revisione degli indicatori di qualità

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato da Consip; il riesame potrà derivare da nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di stipula del contratto e/o dall'adeguamento delle metodiche atte alla rilevazione dei singoli indicatori di qualità che sono risultate non efficaci, in ogni caso, sarà in capo a Consip la possibilità di modificare gli indicatori oggetto di riesame. Consip ed il Fornitore, in caso di necessità, concorderanno eventuali modifiche ai metodi di calcolo successivamente riportati.

7.6.2 Strumenti per la misurazione e la documentazione degli indicatori di qualità

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

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

7.7 Indici di Prestazione

Nella fornitura sono fissati specifici indici di prestazione cui è legata una quota del corrispettivo maturato. Essi sono legati di volta in volta al raggiungimento delle soglie previste per uno o più indicatori di qualità.

Nell'Appendice 4 - Indicatori di qualità sono riportate delle tabelle in cui vengono schematizzati gli indicatori di qualità cui è legato l'indice di prestazione e i servizi collegati. Si rimanda agli art. 16S e 18S dell'Allegato 2B – Schema di contratto condizioni speciali per i dettagli relativi alla modalità di calcolo e di fatturazione della parte variabile del corrispettivo.

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

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

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

7.8 Rilievi

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

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

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

Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. n. 36/2023 per l'acquisizione di servizi di sviluppo, gestione e manutenzione del sistema di E-Procurement a supporto del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti della PA - ID 2761

Allegato 1 - Capitolato tecnico



secondo quanto previsto in Appendice 4 - Indicatori di qualità, nonché ad altri meccanismi sanzionatori così come determinato nel contratto.

I rilievi sono formalizzati attraverso una nota di rilievo.

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

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

7.9 Penali

Lo scopo delle penali è quello di riequilibrare il servizio effettivamente ricevuto (di minore qualità, e/o generando disservizi e/o ritardi e/o inducendo un danno all'utilizzatore) da Consip al corrispettivo da erogarsi che è stabilito per prestazioni effettuate nel rispetto dei requisiti stabiliti.

Le penali da adottare sono individuate nell'Appendice 4 Indicatori di qualità, a cui si rimanda per il dettaglio degli Indicatori di Qualità previsti, e normalmente sono organizzate in modo progressivo in relazione alla gravità o al ripetersi della mancata soddisfazione degli adempimenti richiesti.