



Allegato 5 al Capitolato Tecnico

CONTENUTO DEI PRODOTTI

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., per la fornitura di servizi di conduzione e supporto specialistico per l'infrastruttura ICT di Sogei, del MEF e delle Amministrazioni clienti

ID 2938

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

INDICE

INDICE	2
1. INTRODUZIONE	3
2. CONTENUTO MINIMO DEI PRODOTTI	5
2.1. Piano della Qualità.....	5
2.2. Piano di lavoro	8
2.3. Consuntivo attività	10
2.4. Stato di avanzamento lavori	11
2.5. Rendicontazione Indicatori di qualità	11
2.6. Piano di Test.....	12
2.7. Manuale dell'Operatore	12
2.8. Documentazione gestionale	12
2.9. Piano di manutenzione preventiva della Componente ICT o Ausiliaria	14
2.10. Rapporto di manutenzione preventiva della Componente ICT e Ausiliaria	14
2.11. Piano di vulnerability assessment.....	15
2.12. Esito Vulnerability Assessment.....	15
2.13. Piano di penetration test	15
2.14. Esito Penetration Test.....	15
2.15. Piano di Continuità operativa e di Disaster Recovery.....	16
2.16. Piano di automazione	16
2.17. Convalida sulla tecnologia	17

1. INTRODUZIONE

Tutti i documenti devono essere particolarmente curati negli aspetti di:

- comprensibilità
- apprendibilità
- operabilità
- accuratezza
- adeguatezza
- aderenza
- modificabilità.

Si richiede particolare attenzione al *versioning* della documentazione.

La causa di innalzamento della versione, con esplicito riferimento all'evento che lo richiede, deve essere sempre verificabile.

Le modalità e la tempificazione della consegna dei diversi prodotti sono riportate nel Capitolato tecnico.

La tabella che segue riporta i *deliverable* di cui è indicato il contenuto minimo richiesto per la presente fornitura.

Piano della Qualità
<i>Piano della Qualità Generale</i>
<i>Piano della Qualità Specifico</i>
<i>Piano della Qualità di progetto</i>
Piano di lavoro
<i>Piano di subentro</i>
<i>Piano di trasferimento del know how</i>
<i>Piano di lavoro dei servizi continuativi</i>
<i>Piano di lavoro del change</i>
<i>Piano di progetto</i>
Consuntivo attività
Stato di avanzamento Lavori
Rendicontazione Indicatori di qualità
<i>Rapporto Indicatori di qualità generali</i>
<i>Rapporto Indicatori di qualità operativi</i>
<i>Rapporto Indicatori di qualità di obiettivo</i>
Piano di Test
Manuale dell'Operatore
Documentazione gestionale
<i>Scheda di monitoraggio della Componente ICT</i>
<i>Scheda di monitoraggio del servizio/applicazione</i>

<i>Scheda di backup della Componente ICT</i>
<i>Manuale operativo della Componente ICT o Ausiliaria</i>
<i>Manuale descrittivo delle Infrastrutture del servizio/applicazione</i>
<i>Manuale di gestione della Componente ICT o Ausiliaria</i>
Piano di manutenzione preventiva della Componente ICT o Ausiliaria
Rapporto di manutenzione preventiva della Componente ICT o Ausiliaria
Piano di Continuità operativa e di Disaster Recovery
Piano di verifica dell'affidabilità
Piano di Vulnerability Assessment
Piano di automazione

Inoltre, è fornito l'elenco esemplificativo di ulteriore documentazione il cui contenuto, formato e periodicità è concordato ad inizio fornitura ed eventualmente rivisto, su richiesta di Sogei, nel corso della durata dei servizi.

Business case
Business Impact Analysis
Capacity Plan
Disegno di dettaglio delle architetture degli ambienti
Documentazione a supporto del capacity management
Documentazione a supporto del miglioramento continuo
Documentazione delle procedure
Documentazione utente
Documentazione di assessment e gap analysis
Manuale dell'operatore
Piano della sicurezza
Esito della verifica dell'affidabilità
Esito Vulnerability Assessment
Procedure operative e gestionali
Relazione tecnica sulle attività condotte
Report di sicurezza
Risk assessment
Specifiche architetture dei sistemi di network e sicurezza
Specifiche della configurazione e delle politiche per backup e data protection
Specifiche di installazione e configurazione di apparati, ambienti e prodotti software

Specifiche funzionali di processo
Studi di fattibilità

Sogei si riserva, comunque, di richiedere ulteriori prodotti nel corso della fornitura in funzione delle specificità dei servizi e dei progetti.

Qualora per i prodotti sia previsto uno standard Sogei deve essere utilizzato detto standard; in caso contrario, sarà utilizzato lo standard proposto dal Fornitore ed accettato da Sogei.

2. CONTENUTO MINIMO DEI PRODOTTI

2.1. Piano della Qualità

L'insieme degli indicatori di qualità della fornitura, come nucleo base di riferimento, sono indicati nell'Allegato 3; nel caso in cui il Fornitore produca, in sede di offerta, degli indicatori aggiuntivi rispetto a quelli elencati, o valori soglia migliorativi, tale nuovo profilo di qualità potrà essere assunto come base di riferimento per il Piano della Qualità (Generale e/o di progetto), a discrezione di Sogei.

Qualora all'interno della documentazione contrattuale sia riportato "Piano di Qualità" è da intendere sia il "Piano della Qualità Generale" sia il "Piano della Qualità di progetto".

Inoltre, in caso di attivazione di servizi continuativi a forfait, Sogei si riserva di richiedere un Piano della Qualità Specifico per il servizio - ove Sogei ritenga non completamente applicabile il Piano della Qualità Generale.

Sogei si riserva di richiedere, in via separata rispetto al Piano della Qualità generale, la produzione del Piano della comunicazione.

2.1.1. Piano della Qualità Generale

Nella redazione del piano il Fornitore terrà come guida lo schema di riferimento di seguito descritto.

1. Scopo e campo di applicazione
2. Documenti applicabili e di riferimento
3. Glossario
4. Organizzazione e responsabilità
 - o **organigramma** del gruppo di lavoro da impiegare nella fornitura
 - o **matrice delle responsabilità** per associare una precisa responsabilità a ciascun ruolo definito nell'organigramma
5. Descrizione delle risorse (hardware, software, applicazioni, persone)
6. Descrizione del servizio e definizione del suo profilo caratteristico, delle priorità di servizio, delle modalità di erogazione in situazione normale ed in caso di problemi
7. Requisiti di qualità della fornitura (obiettivi di qualità, indicatori di qualità, valori di soglia)

8. Flusso e descrizione dei processi interessati (es.: *pianificazione, installazione, gestione rilasci e modifiche, gestione configurazione per hardware, software, applicazioni e procedure, gestione operativa, misurazione e controllo; ecc.*) oppure il riferimento ad eventuali procedure applicabili con l'indicazione delle eventuali personalizzazioni specifiche
9. *ove applicabile*: Descrizione del processo di gestione della sicurezza fisica e logica (dati, applicazioni, accessi), dei processi di "backup/restore" e di ripristino in caso di disastro oppure il riferimento ad eventuali procedure applicabili con l'indicazione delle eventuali personalizzazioni specifiche
10. Descrizione del processo per la gestione dei contratti di servizio e delle User Survey
11. Descrizione delle altre attività connesse al servizio (es. *addestramento utenti, divulgazione informazioni, ecc.*)
12. Struttura, contenuti, tempificazione di emissione dei rapporti di misurazione
13. Modalità operative di identificazione, valutazione, trattamento e tenuta sotto controllo dei rischi
14. Piano di gestione del rischio della fornitura

Nel Piano della Qualità Generale sono riportati tutti i riferimenti alle certificazioni possedute dal Fornitore di interesse per la fornitura.

2.1.2. Piano della Qualità Specifico

Nella redazione del piano il Fornitore terrà come guida lo schema di riferimento di seguito descritto, evidenziando le eventuali differenze e/o deroghe rispetto a quanto previsto nel Piano della Qualità Generale.

1. Scopo e campo di applicazione
Scopo del Piano della Qualità Specifico, Ambito di applicazione del servizio specifico, Relazione con il Piano della Qualità Generale (parti applicabili / deroghe)
2. Documenti applicabili e di riferimento
3. Glossario
4. Organizzazione e responsabilità
Organigramma del gruppo di lavoro impiegato nel servizio specifico, Matrice delle responsabilità, Referenti del servizio
5. Descrizione delle risorse
Risorse umane dedicate, Risorse hardware, software, applicative utilizzate per il servizio
6. Descrizione del servizio
Profilo caratteristico del servizio specifico, Priorità del servizio, Modalità di erogazione in condizioni normali, Modalità di erogazione in caso di problemi
7. Requisiti di qualità della fornitura
Obiettivi di qualità del servizio specifico, Indicatori di qualità applicabili, Valori di soglia, Eventuali indicatori specifici rispetto al Piano della Qualità Generale

8. Processi e procedure operative
Processi applicabili al servizio specifico (es. pianificazione, gestione operativa, change, configurazione, misurazione e controllo), Eventuali personalizzazioni rispetto alle procedure standard
9. Gestione della sicurezza, backup e continuità operativa (ove applicabile)
Sicurezza fisica e logica, Backup/restore, Ripristino in caso di disastro, Riferimenti a procedure esistenti o specifiche del servizio
10. Gestione dei contratti di servizio e User Survey
Modalità di verifica del livello di servizio, Rilevazione della soddisfazione degli utenti, se prevista
11. Altre attività connesse al servizio
Addestramento utenti, Divulgazione informazioni, Supporto operativo accessorio
12. Misurazione, monitoraggio e reporting
Struttura dei rapporti di misurazione, Contenuti, Tempificazione di emissione
13. Gestione del rischio
Identificazione dei rischi del servizio specifico, Valutazione e trattamento, Modalità di controllo
14. Certificazioni
Certificazioni del Fornitore di interesse per il servizio specifico

2.1.3. Piano della Qualità di progetto

Nella redazione del piano il Fornitore terrà come guida lo schema di riferimento di seguito descritto, evidenziando le differenze o le deroghe da quanto previsto nel Piano della Qualità Generale.

1. Descrizione dell'Obiettivo
2. Scopo del piano della qualità
(elenca le motivazioni e le peculiarità dell'obiettivo per le quali è richiesto il documento)
3. Documenti applicabili e di riferimento
4. Ruoli e Responsabilità
5. Ciclo di vita
(Descrive il ciclo di vita dell'obiettivo, le fasi in cui è suddiviso, i criteri di uscita delle fasi, l'insieme della documentazione da produrre ed eventualmente le attività richieste al Fornitore in fase di collaudo/accettazione)
6. Metodi, tecniche e strumenti
(Contiene l'indicazione dei metodi, delle tecniche, degli strumenti, degli standard di prodotto specifici dell'obiettivo solo se diversi da quelli descritti nel Piano della Qualità generale)
7. Indicatori di qualità specifici dell'obiettivo
(Contiene gli attributi di qualità con riferimento alle metriche, ai valori limite (Valore di soglia) definiti negli indicatori di qualità, e gli eventuali indicatori di prestazione specifici per l'obiettivo, se diversi da quelli descritti nel Piano della Qualità generale)

8. Riesami, verifiche e validazioni
(Contiene l'elenco dei controlli da effettuare (riesami, test, verifiche e validazioni, valutazioni, ecc.), per l'obiettivo e le modalità di esecuzione dei controlli comprensive sia degli strumenti da utilizzare e sia della modulistica di rendicontazione dei risultati, se diversi da quelli descritti nel Piano della Qualità generale)
9. Gestione del rischio
(Contiene le modalità operative di identificazione e controllo dei rischi con riferimento all'obiettivo)

2.2. Piano di lavoro

Si precisa che per Piano di lavoro si intende, se non diversamente specificato:

- Piano di subentro
- Piano di trasferimento del know how
- Piano di lavoro dei servizi continuativi
- Piano di Lavoro del change
- Piano di progetto

Se richiesto, contiene anche il documento SAL.

2.2.1. Piano di subentro

Il Piano di subentro contiene il dettaglio delle attività relative alla presa in carico dei servizi e alla messa a regime degli stessi, per un arco temporale almeno pari alla durata dell'**Affiancamento iniziale** e dello **Start up**, nei casi in cui sia applicabile, la relativa tempificazione nonché il dettaglio delle risorse impiegate e le relative stime di impegno, prodotti delle singole attività e relative date di consegna, eventuali vincoli/criticità e relative azioni da intraprendere, con riferimento a quanto indicato nel Capitolato tecnico e a quanto eventualmente proposto dal Fornitore nell'Offerta tecnica. Il Piano di subentro è prodotto sia ad inizio fornitura sia nel corso della stessa, nell'eventualità in cui la **Data di inizio attività** e la **Data di attivazione del servizio** non coincidano.

2.2.2. Piano di trasferimento del know how

Il Piano di trasferimento del know how contiene il dettaglio delle attività, la relativa tempificazione e le stime di impegno con riferimento a quanto indicato nel Capitolato e a quanto proposto dal Fornitore nell'Offerta tecnica. In particolare, coerentemente con le caratteristiche del know how da trasferire, il Piano riporta, ad esempio:

- codice e nome delle attività di trasferimento know how e relativi prodotti attesi;
- date di inizio e fine, previste ed effettive per ciascuna attività;

- prodotti delle singole attività e relative date di consegna, previste ed effettive;
- impegno in gp, stimato ed effettivo, ove applicabile, suddiviso per mese e figura professionale;
- un gantt delle attività.

Il Piano di trasferimento del know how è prodotto sia al termine della fornitura sia nel corso della stessa, nell'eventualità in cui la **Data di cessazione del rapporto contrattuale** e la **Data di cessazione del servizio** non coincidano.

2.2.3. Piano di lavoro dei servizi continuativi

Il Piano di lavoro per le attività continuative riporta al minimo:

- orario di servizio standard, nonché, se applicabili, estensioni dell'orario e attività in reperibilità h24
- elenco delle attività e relative date di inizio e fine, se note
- eventuali prodotti delle singole attività e relative date di consegna;
- impegno stimato in giorni persona suddiviso per figura professionale;
- eventuali vincoli/criticità e relative azioni da intraprendere.

2.2.4. Piano di lavoro del change

Il Piano di lavoro del change è predisposto a fronte della sottomissione di un ticket di change normal. Salvo diversa indicazione di Sogei, che si riserva di richiedere anche la produzione di un piano di lavoro predisposto attraverso prodotti sw di mercato (es. Microsoft Project), per predisporre tale piano devono essere utilizzate le funzionalità delle **Piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi**.

Tale Piano deve contenere la pianificazione di dettaglio delle singole attività nonché, ove richiesto, informazioni di carattere tecnico che consentano a Sogei di procedere all'approvazione ovvero di richiederne la modifica.

Il Piano di lavoro del change oltre al dettaglio delle attività tecniche e relative date di inizio e fine deve indicare anche le date di completamento di eventuale documentazione a corredo. La pianificazione delle attività deve essere coerente con la data target di completamento contenuta nella richiesta di change.

L'approvazione del Piano del change da parte di Sogei avviene attraverso le funzionalità delle **Piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi**; la chiusura delle attività può essere soggetta ad approvazione da parte di Sogei. In tale evenienza, Sogei si riserva di validare anche l'eventuale documentazione prodotta.

2.2.5. Piano di progetto

Coerentemente con le caratteristiche dei singoli obiettivi e con il ciclo di vita definito, il Piano di progetto riporta, per le attività da eseguire:

- descrizione e, se significativo, relativo stato (sospeso, cancellato, ecc.);
- elenco delle fasi e delle singole attività con relative date di inizio e fine;
- prodotti di fornitura delle singole fasi e relative date di consegna
- impegno stimato dell'effort progettuale suddiviso per fase/attività e per figura professionale;
- vincoli/criticità e relative azioni da intraprendere;
- un gantt delle attività.

2.3. Consuntivo attività

Il Consuntivo attività è un riepilogo che deve contenere, per ciascun Contesto di erogazione e per ciascun servizio:

- elenco delle attività svolte nel corso del periodo, riportando le date effettive di consegna dei prodotti e/o di termine delle attività condotte (completo di eventuali codice, nome e descrizione del servizio/attività);
- *(ove applicabile)* dettaglio e sintesi delle attività svolte in modalità continuativa a consumo nonché degli Interventi effettuati al di fuori dell'orario di servizio standard, con l'indicazione del profilo professionale, delle ore impiegate, del totale per attività e del totale per profilo professionale;
- *(ove applicabile)* dettaglio e sintesi delle attività svolte in modalità continuativa a canone/a forfait con l'indicazione dei volumi gestiti, delle eventuali estensioni dell'orario di servizio standard richieste da Sogei nonché delle ore impiegate per ciascun profilo professionale.

Il Consuntivo attività è prodotto sia su base mensile sia su base trimestrale. Il documento su base trimestrale contiene sia il dettaglio relativo ai mesi compresi nel trimestre sia le informazioni di riepilogo.

Inoltre, se richiesto da Sogei, il Fornitore deve produrre detta documentazione su base annuale ovvero dalla data di inizio attività e per tutta la durata della fornitura.

Congiuntamente al Consuntivo attività deve essere fornito un **Rendiconto Risorse** contenente l'elenco del personale impiegato nelle attività continuative, **siano esse remunerate a canone, a forfait o in giorni persona a consumo**, con indicazione dei giorni o frazioni di giorno impiegati da ciascuna risorsa per ogni attività svolta, delle attività svolte in orario diverso dall'orario di servizio standard e/o in reperibilità h24 e l'impegno, in ore, distinto per profilo professionale.

Inoltre, ferme restando le indicazioni sopra riportate, Sogei si riserva di chiedere con cadenza periodica (massimo trimestrale) l'elenco di tutte le risorse schierate dal Fornitore nell'erogazione dei

servizi e nelle attività progettuali con indicazione della figura professionale, azienda di appartenenza, ecc..

2.4. Stato di avanzamento lavori

Il documento Stato di avanzamento lavori (SAL) dovrà riportare al minimo le seguenti informazioni:

- data a cui si riferisce lo stato di avanzamento;
- percentuale di avanzamento delle singole attività e data effettiva di chiusura;
- vincoli/criticità e relative azioni da intraprendere e/o intraprese
- razionali di ripianificazione, scostamento eventuale delle date, dell'impegno e del volume.

2.5. Rendicontazione Indicatori di qualità

Si precisa che per Rendicontazione Indicatori di qualità si intende, se non diversamente specificato:

- Rapporto Indicatori di qualità generali
- Rapporto Indicatori di qualità operativi
- Rapporto Indicatori di qualità di obiettivo

il cui formato e contenuto di dettaglio è concordato ad inizio fornitura.

Il **Rapporto Indicatori di qualità generali** è prodotto su base trimestrale per il complesso della fornitura.

Il **Rapporto Indicatori di qualità operativi** è prodotto, in funzione del contesto di erogazione e degli IQ applicabili al contesto stesso, su base mensile e su base trimestrale. La rendicontazione prodotta su base mensile contiene il dettaglio relativo agli Indicatori aventi periodicità mensile. La rendicontazione prodotta su base trimestrale contiene sia le informazioni relative agli Indicatori di qualità a periodicità trimestrale sia le informazioni relative agli Indicatori di qualità aventi periodicità mensile (dettaglio mensile e riepilogo trimestrale).

Sogei si riserva di richiedere la produzione del Rapporto Indicatori di qualità operativi per singolo servizio, al fine di consentirne la verifica al singolo Referente del servizio Sogei.

Il **Rapporto Indicatori di qualità di obiettivo** è prodotto secondo la tempificazione indicata dal Piano di lavoro.

Eventuali **Indicatori di Qualità aggiuntivi** prodotti dal Fornitore (IQA) sono rendicontati nel Rapporto Indicatori di Qualità generali.

La rendicontazione degli **Indici di prestazione** è effettuata:

- in relazione agli IP correlati agli Indicatori di qualità generali, nel Rapporto Indicatori di qualità generali
- in relazione agli IP correlati agli Indicatori di qualità operativi, nel Rapporto Indicatori di qualità operativi

ferma restando la facoltà per Sogei di richiederne la rendicontazione attraverso ulteriori output.

2.6. Piano di Test

Il Piano di Test è un documento prodotto per le attività a carattere realizzativo, ove sia applicabile, comprese le attività svolte nell'ambito dei servizi continuativi, a canone, a forfait o a consumo.

Ha lo scopo di definire test specifici volti a verificare la completezza, la correttezza e l'affidabilità dei prodotti della realizzazione rispetto ai requisiti funzionali e non funzionali.

Nella redazione del documento il Fornitore deve descrivere:

- le funzionalità da sottoporre a test e le condizioni generali di esecuzione;
- per ogni condizione i possibili casi di test da eseguire, le azioni da compiere comprensive dei dati di input ed i risultati attesi;
- l'esito del test e, in caso di esito negativo, l'evidenza dei difetti rilevati.

Ove applicabile il Piano dei Test deve riportare: casi di test per la verifica di componenti infrastrutturali, per la verifica dell'integrazione tra le componenti ed includere test di regressione e di prestazione.

2.7. Manuale dell'Operatore

Per Manuale dell'Operatore si intende la documentazione, che può essere composta anche da più documenti, utile all'erogazione dei servizi di I livello (es. Service Desk, Conduzione di I livello, ecc.).

Tale documentazione è prodotta dal fornitore stesso e viene aggiornata, ove applicabile, ad ogni cambiamento nel perimetro dei servizi di competenza del I livello ovvero ad ogni variazione significativa nell'erogazione dei servizi anche nei casi in cui il perimetro rimanga invariato.

Ove applicabile, il Manuale dell'Operatore si intende completato da eventuali basi dati di conoscenza.

2.8. Documentazione gestionale

Per Documentazione gestionale si intende, ad esempio:

- Scheda di monitoraggio della Componente ICT
- Scheda di monitoraggio del servizio/applicazione
- Scheda di backup della Componente ICT
- Manuale operativo della Componente ICT o Ausiliaria
- Manuale descrittivo delle Infrastrutture del servizio/applicazione
- Manuale di gestione della Componente ICT o Ausiliaria

In caso di Componenti ICT costituenti farm/cluster non eroganti funzionalità proprie (es. cluster DB, farm reverse proxy, farm di virtualizzazione, servizi cloud on-prem/public, ecc.) Sogei si riserva di

chiedere la stesura di documentazione gestionale per l'insieme di tali Componenti e non per la Componente singola.

2.8.1. Scheda di monitoraggio della Componente ICT

La Scheda di monitoraggio della componente ICT rappresenta l'elenco delle componenti da controllare (es. CPU, RAM, storage interno, storage esterno, processi, servizi, ecc.) fino alla misura di metriche specifiche (es. n° di network re-transmissions, temperatura raggiunta, stato delle ventole, ecc.).

2.8.2. Scheda di monitoraggio del servizio/applicazione

La Scheda di monitoraggio del servizio/applicazione rappresenta l'elenco delle componenti da controllare legate all'erogazione di singoli e specifici servizi e/o applicazioni (es. disponibilità, tempi di risposta, prestazioni ecc.), dettagliando ad esempio:

- in caso di navigazione end to end (monitoraggio sintetico): le informazioni necessarie per mettere in esercizio il controllo richiesto (es. Url da controllare, la frequenza dei controlli e finestra temporale degli stessi), la navigazione da registrare, le informazioni utili per effettuare l'escalation, credenziali e profilo dell'utenza, ecc.;
- in caso di misura della reale esperienza dell'utente (Real User Experience): Url da controllare, l'elenco dettagliato delle componenti infrastrutturali (ad es. http server, application server, db server) e corrispondenti porte, le informazioni utili per effettuare l'escalation, ecc..

2.8.3. Scheda di backup della Componente ICT

La scheda di backup della componente ICT è composta da un elenco di risorse e modalità di backup. Oltre all'elenco di dischi/risorse da salvare, contiene le specifiche della pianificazione, della retention e delle strategie di salvataggio (backup incrementali, full, partial, ecc.).

2.8.4. Manuale operativo della Componente ICT o Ausiliaria.

Il Manuale operativo della Componente ICT o Ausiliaria è un documento nel quale sono descritte in maniera sintetica le attività gestionali da effettuare per la Conduzione tecnica della Componente ICT o Ausiliaria (in maniera esemplificativa ma non esaustiva dovranno essere indicate le procedure di start/stop dei prodotti SW e il loro ordine di esecuzione, dipendenze con altri server, ecc.).

2.8.5. Manuale descrittivo delle Infrastrutture del servizio/applicazione

Il Manuale descrittivo delle Infrastrutture del servizio/applicazione è un documento nel quale sono contenute informazioni utili per l'erogazione del servizio di Conduzione tecnica di tutte le Componenti ICT e Ausiliarie che erogano un determinato servizio o applicazione. In questa documentazione sono descritte anche le interazioni, le dipendenze e i flussi tra tutte le componenti ICT e/o Ausiliarie, che erogano il Servizio o l'Applicazione.

Ove richiesto, deve essere anche fornita l'indicazione della relativa catena tecnologica completa, nel formato indicato da Sogei utile all'aggiornamento del/dei Modelli di servizio.

2.8.6. Manuale di gestione della Componente ICT o Ausiliaria

Il Manuale di gestione della Componente ICT o Ausiliaria è un documento contenente tutte le informazioni di configurazione e parametrizzazione dei prodotti SW ospitati nella Componente ICT o Ausiliaria. Sogei si riserva di richiedere l'inserimento di tali informazioni nel Manuale operativo della Componente ICT o Ausiliaria; in tale evenienza, sarà prodotto solo il Manuale operativo.

2.9. Piano di manutenzione preventiva della Componente ICT o Ausiliaria

Il Piano di manutenzione preventiva della Componente ICT o Ausiliaria è un documento contenente tutte le indicazioni tecniche e procedurali da applicare alle Componenti ICT e Ausiliarie per assolvere al requisito fissato per il servizio di Manutenzione preventiva, compresa la relativa pianificazione.

Infatti, in tale documento è indicata anche la periodicità con cui è prodotto il relativo **Rapporto di manutenzione preventiva della Componente ICT e Ausiliaria**.

Il documento deve essere stilato tenendo conto delle "Best practices" indicate dalle normative vigenti ovvero delle indicazioni dei produttori delle tecnologie.

È a carico del Fornitore l'aggiornamento e l'integrazione del Piano di manutenzione preventiva della Componente ICT o Ausiliaria, per l'intero ciclo di vita della stessa, a fronte di nuove indicazioni dei produttori, della pubblicazione di nuove "Best practices" o di eventuali indicazioni di Sogei

Sogei si riserva di richiedere che il documento sia predisposto per classi omogenee di Componenti ICT e Ausiliarie (es. in base al sistema operativo, in base al ruolo svolto, ecc.).

2.10. Rapporto di manutenzione preventiva della Componente ICT e Ausiliaria

Il Rapporto di manutenzione preventiva della Componente ICT o Ausiliaria è un documento contenente l'esito dei controlli effettuati in linea con il **Piano di manutenzione preventiva della Componente ICT e Ausiliaria**.

Inoltre, tale documento contiene anche la proposta degli interventi da effettuare sulla Componente stessa, comprese le compatibilità con l'Infrastruttura e i possibili impatti legati alle attività di change da effettuare.

Per le attività di manutenzione preventiva effettuate in autonomia dal fornitore, è richiesto che tale documento riporti anche l'elenco delle attività effettuate ed i relativi esiti.

2.11. Piano di vulnerability assessment

Il documento deve contenere la pianificazione delle sessioni di VA per il periodo di riferimento, in base alla priorità concordata con Sogei e/o con i team applicativi, e deve contenere al minimo tutte le informazioni che saranno successivamente riscontrabili tramite il documento Esito Vulnerability Assessment.

Nel documento, ove richiesto, devono essere inseriti anche i controlli che saranno effettuati e – se richiesto da Sogei – gli stessi saranno oggetto di integrazione.

2.12. Esito Vulnerability Assessment

Il documento deve contenere l'esito delle sessioni di VA condotte nel periodo di riferimento descrivendo al minimo le eventuali vulnerabilità rilevate, il relativo grado di severità, gli exploit disponibili, il fixing suggerito, ecc. e deve essere corredato della reportistica concordata, in modalità *human readable* e *machine readable* (es. CSV).

Il formato ed il contenuto di dettaglio saranno concordati in fase di Start up nonché per l'intera durata della fornitura.

2.13. Piano di penetration test

Il documento deve contenere la pianificazione delle sessioni di penetration test per il periodo di riferimento, in base alla priorità concordata con Sogei e/o con i team applicativi, e deve contenere al minimo tutte le informazioni che saranno successivamente riscontrabili tramite il documento Esito Penetration Test.

Nel documento, ove richiesto, devono essere inseriti anche i controlli che saranno effettuati e – se richiesto da Sogei – gli stessi saranno oggetto di integrazione.

2.14. Esito Penetration Test

Il documento deve contenere l'esito delle sessioni di PT condotte nel periodo di riferimento descrivendo al minimo:

1. gli obiettivi dell'attività (ad es. infrastruttura ICT, applicazione web, ...);
2. la sintesi delle attività svolte e delle risultanze;

3. la metodologia utilizzata;
4. le risultanze dell'attività di information gathering (es. indirizzi IP, domini, credenziali);
5. le risultanze dell'attività di enumerazione dei servizi (es. indirizzi IP, porte logiche, banner, servizi);
6. le risultanze dell'attività di penetrazione (es. sistema attaccato, vulnerabilità utilizzata, exploit, CVSS, disponibilità patch);
7. l'evidenza della completa rimozione di quanto utilizzato durante l'attività nel sistema/rete obiettivo (es. rimozione account creati, sample per persistenza);
8. ecc

e deve essere corredato della reportistica concordata, in modalità human readable e machine readable (es. CSV).

Il formato ed il contenuto di dettaglio saranno concordati in fase di Start up nonché per l'intera durata della fornitura.

2.15. Piano di Continuità operativa e di Disaster Recovery

Il presente documento ha l'obiettivo di descrivere in modo dettagliato le infrastrutture tecnologiche e i servizi coinvolti nei processi di Disaster Recovery, al fine di garantire la continuità operativa dei servizi IT in caso di eventi critici.

Contiene informazioni utili a minimizzare l'impatto operativo di un'interruzione e a supportare il tempestivo ripristino delle attività. In particolare, il documento include la descrizione delle interazioni, dipendenze e flussi tra tutte le componenti ICT e/o Ausiliarie che concorrono all'erogazione di un Servizio o di una Applicazione.

Questo documento costituisce uno strumento operativo essenziale per assicurare l'efficacia del piano di continuità operativa e il coordinamento tra i diversi attori coinvolti nel processo di Disaster Recovery.

È responsabilità del fornitore coordinarsi con le diverse strutture Sogei coinvolte, al fine di raccogliere le informazioni utili alla predisposizione di detto documento.

2.16. Piano di automazione

Il piano di automazione è il documento in cui sono definiti *as is*, vantaggi derivanti, eventuali issue, tempi e modalità di implementazione delle attività tecniche che potrebbero essere oggetto di standardizzazione e/o automazione.

2.17. Convalida sulla tecnologia

2.17.1. Certificazione delle analisi di tipo applicativo

Ogni intervento/obiettivo di sviluppo, modifica o personalizzazione di applicazioni basate su specifiche ed individuate tecnologie/prodotti (come riportati nel Piano della qualità) dovrà produrre, oltre a quanto specifico del progetto/servizio e documentato nell'ambito dei deliverable previsti, un documento attestante la conformità di quanto realizzato/modificato/personalizzato alle indicazioni del produttore della tecnologia/prodotto stesso. Dovranno essere esplicitati il nome e release del prodotto coinvolto nonché i puntuali riferimenti (manualistica, best practices, indicazioni specifiche, ecc.) su cui è stata basata la realizzazione.

L'eventuale dichiarazione da parte del produttore della tecnologia/prodotto di conformità alle indicazioni del produttore stesso dovrà essere presente sullo stesso documento.

Nel caso in cui l'Impresa, in sede di offerta, si sia impegnata a richiedere tale dichiarazione, la consegna del documento sarà ritenuta nulla in assenza di tale convalida. Di ciò si terrà conto ai fini della rilevazione degli Indicatori di Qualità.

2.17.2. Certificazione delle analisi di tipo sistemistico

Per ogni intervento/servizio in cui sia richiesta un'analisi di tipo sistemistico quali (esempi non esaustivi):

- la rispondenza della configurazione di un'applicazione alle specifiche architetture in essere
- la risoluzione di problematiche legate all'erogazione dei servizi (es. malfunzionamenti e/o inaccessibilità del servizio da parte degli utenti, conflitti e/o deterioramenti prestazionali, ecc.)
- l'analisi dell'impatto prestazionale di un nuovo rilascio

il Fornitore dovrà corredare l'analisi effettuata con una dichiarazione del produttore della tecnologia e/o del prodotto coinvolto attestante la conformità delle indicazioni formulate.

Tale eventuale dichiarazione dovrà essere presente su uno dei documenti previsti nel Piano di lavoro approvato e/o in altro documento i cui contenuti potranno essere di volta in volta concordati. Dovranno comunque essere esplicitati il nome e release del prodotto coinvolto nonché i puntuali riferimenti (manualistica, best practices, indicazioni specifiche, ecc.) su cui è stata basata tale analisi.

Nel caso in cui l'Impresa, in sede di offerta, si sia impegnata a richiedere tale dichiarazione, la consegna del documento sarà ritenuta nulla in assenza della stessa. Di ciò si terrà conto ai fini della rilevazione degli Indicatori di Qualità.