

Art. 13, comma 2, del decreto legislativo n. 39/1993: Monitoraggio dei contratti di grande rilievo relativi a progettazione, realizzazione, manutenzione, gestione e conduzione operativa dei sistemi informativi automatizzati: qualificazione delle società di monitoraggio.

Appendice II - Definizioni

In questa Appendice sono riportate delle precisazioni relative ad alcuni concetti precedentemente utilizzati.

Sviluppo e gestione di sistemi informativi

Avendo basato l'approccio alla qualificazione sulla netta separazione tra società produttrici, che svolgono attività di sviluppo e gestione di sistemi informativi, e società di monitoraggio, appare utile definire articolatamente cosa si intenda per attività di sviluppo e gestione di sistemi informativi.

Si intende comprendere in questo termine un qualsiasi sottoinsieme delle seguenti attività (sono dettagliate quelle attività sulle quali sono possibili maggiori ambiguità):

Outsourcing dei sistemi informativi che complessivamente abbraccia tutti i servizi di seguito elencati:

- A. Sviluppo del software
- B. Trattamento documentale

Il trattamento documentale si articola nei seguenti gruppi di attività:

1. progettazione modulistica, stampa modulistica, distribuzione e/o spedizione modulistica;
2. ricezione, smistamento, identificazione ed etichettatura, confezionamento, archiviazione di documenti cartacei;
3. consultazione archivio dei documenti cartacei, dismissione di documenti dall'archivio.

- C. Acquisizione di dati

L'acquisizione di dati può interessare dati alfanumerici o cartografici e si articola nei seguenti gruppi di attività:

1. analisi dei tracciati *record* nel caso di dati alfanumerici;
2. predisposizione dei programmi di controllo *on-line* e *batch*;
3. acquisizione dei dati rilevati dai documenti cartacei o trattamenti OCR; o acquisizione vettoriale o *raster* da mappe catastali, fotografie aeree o satellitari;
4. verifica dei dati;
5. consegna dei supporti magnetici o cartografici, acquisizione vettoriale o *raster*.

- D. Conduzione funzionale di sistemi informativi

Per conduzione funzionale di un sistema informativo si intende il complesso delle attività finalizzate ad assicurare la corretta funzionalità della componente applicativa di un sistema informativo, anche a seguito delle modifiche ed ampliamenti necessari in relazione alle mutate esigenze dell'utenza, all'evoluzione tecnologica ed ai cambiamenti introdotti con la variazione

dei requisiti di base del cliente (es. evoluzione della normativa). La conduzione funzionale si articola nei seguenti gruppi di attività:

1. Coordinamento e pianificazione:

- a. pianificazione dell'evoluzione del sistema informativo nelle sue componenti centrali e periferiche;
- b. gestione dei rapporti con l'utenza, analisi delle esigenze dell'utente per la definizione degli obiettivi da conseguire con nuovi sviluppi o nell'ambito della manutenzione evolutiva;
- c. gestione dei rapporti e dei protocolli di intesa con altri soggetti esterni aventi relazioni con l'amministrazione proprietaria del sistema informativo.

2. Manutenzione del software applicativo:

- a. manutenzione correttiva, per la rimozione di cause ed effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi;
- b. manutenzione adeguativa, per la verifica e adeguamento del sistema informativo alla elevata dinamica della tecnologia (hardware e software di base) che impatta direttamente sul software applicativo;
- c. manutenzione migliorativa, finalizzata ad evitare lo scadimento delle prestazioni del sistema informativo coinvolgendo anche programmi e procedure non sottoposti ad interventi correttivi, adeguativi o evolutivi;
- d. manutenzione evolutiva, in conseguenza di mutate disposizioni normative e/o regolamenti oggetto di automazione, dell'esigenza del corretto scambio di flussi informativi con altri sistemi informativi esterni, delle mutate esigenze degli utenti, dell'attivazione di ulteriori posti di lavoro o di uffici periferici automatizzati.

3) Supporto tecnico agli utenti:

- a. assistenza nell'uso appropriato delle funzioni previste dai sistemi informativi ai fini della risoluzione dei problemi amministrativi che vengono sollevati, effettuata a livello centrale tramite *call center* e funzioni di *help desk* telefonico e/o a livello periferico, tramite interventi diretti presso gli utenti;
- b. supporto tecnico nel mantenimento dei rapporti con organismi esterni, con i quali esistono flussi informativi automatizzati per lo scambio di dati di reciproco interesse;
- c. supporto tecnico nell'emanazione di disposizioni operative inerenti l'utilizzo dei sistemi informativi, sia sotto il profilo funzionale che temporale;
- d. pianificazione funzionale del servizio, con riferimento sia al collegamento in tempo reale con gli uffici, sia alle elaborazioni *batch* per l'elaborazione dati (stampa di tabulati e prestampati, statistiche);
- e. validazione tecnica dell'esito delle elaborazioni, al fine di garantire la costante integrità e correttezza: delle informazioni registrate negli archivi magnetici dei sistemi; del contenuto dei flussi informativi provenienti o diretti ai centri elettronici degli organismi collegati ai sistemi; dei dati esposti negli stampati prodotti dai sistemi;
- f. controllo della tempestività ed efficacia degli interventi di manutenzione correttiva;
- g. progettazione e realizzazione dei manuali e delle guide operative per l'utilizzo del sistema.
- h. garanzia del corretto funzionamento delle procedure dei sistemi elaborativi collegati in rete geografica al sistema di elaborazione centrale.
- i. distribuzione degli aggiornamenti del software conseguenti agli interventi di manutenzione.

E. Conduzione tecnica di sistemi informativi

Per conduzione tecnica di un sistema informativo si intende il complesso delle attività finalizzate ad assicurare la corretta funzionalità delle componenti hardware, software, di rete, logistiche e di personale tecnico, atte ad assicurare il livello di servizio richiesto. La conduzione tecnica si articola nei seguenti gruppi di attività:

- a. esecuzione delle attività di conduzione tecnica ed operativa;
- b. installazione e configurazione dei sistemi;
- c. gestione dei centri di elaborazione dati, dei sistemi dipartimentali, dei PC, delle reti geografiche e locali;
- d. gestione dei malfunzionamenti;
- e. gestione delle procedure *batch*;
- f. gestione della sicurezza e del *disaster recovery*;
- g. rilevazione delle prestazioni del servizio offerto e preparazione della rendicontazione periodica.

Non rientrano nell'espressione sviluppo e gestione di sistemi informativi i seguenti servizi:

- *project management*
- *change management*
- *configuration management*
- *quality assurance*
- *auditing* di sistemi
- progettazione di sistemi e realizzazione di studi di fattibilità
- supporto alla preparazione di contratti e capitolati tecnici
- formazione ed addestramento
- *market analysis*
- *benchmarking*