



Centro Nazionale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione

Allegato 2b alla lettera d'invito

CAPITOLATO TECNICO

**GARA A PROCEDURA RISTRETTA N. 1/2006 PER L’AFFIDAMENTO, NEL RISPETTO DEL
D.LGS. N. 42/2005 E DELL’ART. 1, COMMA 192, DELLA LEGGE 30 DICEMBRE 2004 N. 311
(LEGGE FINANZIARIA 2005), DELLA PROGETTAZIONE, REALIZZAZIONE E GESTIONE DI
SERVIZI DI SITI WEB E CONDUZIONE SISTEMI (LOTTO 1) E DI SERVIZI DI
INTEROPERABILITÀ EVOLUTA E COOPERAZIONE E SICUREZZA APPLICATIVA (LOTTO 2)
IN FAVORE DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI, NELL’AMBITO DEL “SISTEMA
PUBBLICO DI CONNETTIVITÀ - SPC”**

LOTTO 1

SOMMARIO

PREMESSA.....	6
1 SERVIZI DI GESTIONE DI SITI WEB.....	7
1.1 HOSTING DI SITI WEB.....	7
1.1.1 Descrizione del Servizio	7
1.1.2 Valutazione dimensionale del Servizio	8
1.1.3 Caratteristiche funzionali dei siti delle amministrazioni	9
1.1.4 Requisiti del servizio	9
<i>1.1.4.1 Requisiti tecnici e di sicurezza delle infrastrutture del servizio presso il Centro Servizi</i>	9
<i>1.1.4.2 Requisiti della conduzione tecnica ed operativa del Servizio</i>	11
1.1.5 Correlazione fra classificazione dimensionale, caratteristiche del sito e requisiti	12
1.1.6 Organizzazione del lavoro	14
1.1.7 Documentazione di riscontro	15
1.2 PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DI SITI WEB.....	16
1.2.1 Descrizione del Servizio	16
1.2.2 Valutazione dimensionale del Servizio	16
1.2.3 Requisiti del Servizio	18
<i>1.2.3.1 Requisiti funzionali, tecnici e di sicurezza del sito</i>	18
1.2.4 Correlazione fra classificazione dimensionale e requisiti	19
1.2.5 Organizzazione del lavoro	21
1.2.6 Documentazione di riscontro	23
1.3 SUPPORTO TECNICO ALLE ATTIVITÀ DI TIPO REDAZIONALE E GESTIONE DEI CONTENUTI DI UN SITO WEB.	24
1.3.1 Descrizione del Servizio	24
1.3.2 Valutazione dimensionale del Servizio	24
1.3.3 Requisiti del servizio	26
1.3.4 Correlazione fra classificazione dimensionale e requisiti	26
1.3.5 Organizzazione del lavoro	27
1.3.6 Documentazione di riscontro	28
1.4 SERVIZI DI ACCESSO AD APPLICAZIONI IN MODALITÀ WEB	30
1.4.1 Descrizione del Servizio	30
1.4.2 Valutazione dimensionale del Servizio	30

1.4.3	Requisiti del Servizio	31
1.4.4	Organizzazione del lavoro	32
1.4.5	Documentazione di riscontro	33
2	SERVIZI DI CONDUZIONE DEI SISTEMI	35
2.1	GESTIONE POSTI DI LAVORO	35
2.1.1	Descrizione del Servizio	35
2.1.2	Valutazione dimensionale del Servizio	37
2.1.3	Requisiti del Servizio	37
2.1.4	Organizzazione del lavoro	38
2.1.5	Documentazione di riscontro	39
2.2	WAN E LAN MANAGEMENT.....	40
2.2.1	Descrizione del Servizio	40
2.2.2	Valutazione dimensionale del Servizio	41
2.2.3	Requisiti del Servizio	41
2.2.4	Organizzazione del lavoro	42
2.2.5	Documentazione di riscontro	43
2.3	SYSTEM MANAGEMENT	44
2.3.1	Descrizione del Servizio	44
2.3.2	Valutazione dimensionale del Servizio	45
2.3.3	Requisiti del Servizio	46
2.3.4	Correlazione fra classificazione dimensionale, modalità di erogazione e requisiti	48
2.3.5	Organizzazione del lavoro	50
2.3.6	Documentazione di riscontro	50
2.4	SERVIZIO INTEGRATO DI PDL, WAN E LAN, SYSTEM MANAGEMENT	51
2.4.1	Descrizione e requisiti del Servizio	51
2.4.2	Valutazione dimensionale del Servizio	51
2.4.3	Organizzazione del lavoro	51
2.4.4	Documentazione di riscontro	51
2.5	ASSET MANAGEMENT.....	52
2.5.1	Descrizione del Servizio	52
2.5.2	Valutazione dimensionale del Servizio	52
2.5.3	Requisiti del Servizio	53
2.5.4	Organizzazione del lavoro	53
2.5.5	Documentazione di riscontro	54
2.6	MONITORAGGIO DELLE PRESTAZIONI DELLE APPLICAZIONI.....	55

2.6.1	Descrizione del Servizio	55
2.6.2	Valutazione dimensionale del Servizio	56
2.6.3	Requisiti del Servizio	56
2.6.4	Organizzazione del lavoro	57
2.6.5	Documentazione di riscontro	58
3	SERVIZI PROFESSIONALI A SUPPORTO	59
3.1	ASSISTENZA.....	59
3.1.1	Descrizione del Servizio	60
3.1.2	Valutazione dimensionale del Servizio	60
3.1.3	Requisiti del Servizio	60
3.1.4	Organizzazione del lavoro	61
3.1.5	Documentazione di riscontro	62
3.2	SERVIZI DI FORMAZIONE	62
3.2.1	Descrizione del Servizio	62
3.2.2	Valutazione dimensionale del Servizio	62
3.2.3	Requisiti del Servizio	63
3.2.4	Organizzazione del lavoro	63
3.2.5	Documentazione di riscontro	64
4	INFRASTRUTTURE E STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI	66
4.1	REQUISITI DEL CENTRO SERVIZI	66
4.1.1	Sede	66
4.1.2	Risorse	66
4.1.3	Collegamenti	67
4.1.4	Sicurezza del Centro Servizi	67
4.1.4.1	<i>Rispetto della normativa</i>	67
4.1.4.2	<i>Sicurezza fisica</i>	67
4.1.4.3	<i>Sicurezza logica</i>	68
4.1.4.4	<i>Sicurezza Organizzativa</i>	69
4.1.4.5	<i>Sicurezza della Rete LAN</i>	69
4.1.5	Help Desk	69
4.1.5.1	<i>Descrizione</i>	69
4.1.5.2	<i>Requisiti dell'Help Desk di primo livello</i>	70
4.1.5.3	<i>Requisiti dell'Help Desk di secondo livello</i>	71
4.1.5.4	<i>Documentazione di riscontro</i>	73
4.2	PIANO DELLA QUALITÀ GENERALE	73

4.3	SISTEMA DI CONTROLLO DEI LIVELLI DI SERVIZIO.....	74
4.4	SISTEMA DI RENDICONTAZIONE SULL'UTILIZZO DEI SERVIZI	75
4.5	SISTEMA DI PUBBLICAZIONE IN MODALITA' WEB (PORTALE)	76
4.6	INFORMATIVA PERIODICA SULLA EVOLUZIONE TECNOLOGICA DEI SERVIZI	77
5	MODALITA' DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI.....	78
5.1	PIANO DEI FABBISOGNI	78
5.2	PROGETTO DI ATTIVAZIONE.....	78
5.3	STATO AVANZAMENTO LAVORI (SAL)	80
5.4	MIGRAZIONI.....	80
5.5	SISTEMA DI PUBBLICAZIONE DELLA REPORTISTICA (PORTALE).....	80
5.6	COLLAUDI	80
6.	MODALITÀ DI COMPILAZIONE DELL'OFFERTA PROGETTUALE	82

PREMESSA

Il presente Capitolato descrive i contenuti ed i requisiti tecnici cui deve riferirsi l'Unità Concorrente per la formulazione dell'offerta progettuale relativa alla erogazione dei seguenti servizi:

- gestione di siti web;
- conduzione di sistemi;
- servizi professionali a supporto;

nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività e Cooperazione (SPC).

I servizi indicati nel seguito non devono intendersi come obbligatori da parte delle amministrazioni centrali di cui all'art. 1 comma 1 del D.Lgs 39/93. Tuttavia le amministrazioni che intendono acquisire tali servizi da un Fornitore diverso dall'Aggiudicatario possono farlo solo a condizione che il prezzo dello stesso risulti inferiore a quello di aggiudicazione della presente gara, ai sensi di quanto prescritto dal comma 193 della Legge Finanziaria 2005 e dall'art. 2, comma 3, lett. b) e c) del DPCM del 31.5.2005.

1 SERVIZI DI GESTIONE DI SITI WEB

La fornitura descritta nel presente Capitolo è costituita da un insieme di servizi che le Amministrazioni possono acquisire in relazione alle proprie esigenze. In particolare sono oggetto di fornitura i seguenti servizi:

- 1.1) Hosting di siti web;
- 1.2) Progettazione e realizzazione di siti web;
- 1.3) Supporto tecnico alle attività di tipo redazionale e gestione dei contenuti di un sito web;
- 1.4) Accesso ad applicazioni in modalità web.

Nel caso di acquisizione di più servizi da parte di una Amministrazione, l'Aggiudicatario ha l'obbligo di realizzare tutte le possibili integrazioni tra di essi senza nessun ulteriore onere economico.

Per i servizi per i quali tra i requisiti è compresa la fornitura di un help desk alle amministrazioni, l'Aggiudicatario assicura l'interazione con il contact center generalizzato dell'amministrazione stessa qualora esistente.

1.1 HOSTING DI SITI WEB

1.1.1 Descrizione del Servizio

Il servizio consiste nelle seguenti attività:

1. assistenza alla migrazione e presa in carico dei siti delle amministrazioni;
2. messa a disposizione di infrastrutture logistiche, nell'ambito di un Centro Servizi rispondente ai requisiti di cui al successivo punto 4.1;
3. messa a disposizione delle amministrazioni degli strumenti per gestire i contenuti del sito (content management);
4. messa a disposizione presso il Centro Servizi, di cui al successivo punto 4.1, delle piattaforme hardware, software, e di rete necessarie per ospitare i siti delle amministrazioni;
5. conduzione tecnica ed operativa delle piattaforme di cui al punto precedente;
6. rendicontazione sull'utilizzo del servizio e sui livelli di servizio conseguiti.

1.1.2 Valutazione dimensionale del Servizio

I siti delle amministrazioni sono stati classificati nelle seguenti quattro categorie in relazione alla loro dimensione: piccolo; medio; grande; grandissimo.

Tale classificazione è stata effettuata utilizzando i seguenti elementi, individuati come i più sensibili per la determinazione dei corrispettivi.

Coeff.	Sigla	Elementi per la determinazione dei corrispettivi	Dimensione del Sito			
			Piccolo	Medio	Grande	Grandiss
A_i	NAP	Numero di accessi utente nell'ora di picco	< 500	< 1000	< 5000	> 5000
B_l	NPP	Numero di pagine visitate nell'ora di picco	< 2500	< 10000	< 20000	> 20000
C_m	QST	Quantità di memoria di massa complessiva disponibile (Gb.)	< 200	< 500	< 1000	> 1000

Il corrispettivo annuale sarà determinato sulla base della seguente formula:

$$\text{Corr. host} = a_i * \text{NAP}_i + b_l * \text{NPP}_l + c_m * \text{QST}_m$$

Ove:

- **a_i**, con **i** che varia da 1 a 4, sono i 4 coefficienti di prezzo corrispondenti alla dimensione del sito rispetto all'elemento **NAP_i** che l'Unità concorrente dovrà proporre;
- **b_l**, con **l** che varia da 1 a 4, sono i 4 coefficienti di prezzo corrispondenti alla dimensione del sito rispetto all'elemento **NPP_l** che l'Unità concorrente dovrà proporre;
- **c_m**, con **m** che varia da 1 a 4, sono i 4 coefficienti di prezzo corrispondenti alla dimensione del sito rispetto all'elemento **QST_m** che l'Unità concorrente dovrà proporre. Il valore del coefficiente di prezzo **c₁** riferito a siti di dimensione "Piccolo" (< di 200 Gb.) deve intendersi posto uguale a zero;
- **NAP, NPP e QST** sono inizialmente i valori di soglia documentati dalle amministrazioni; tali valori verranno aggiornati per l'anno successivo sulla base dei consuntivi documentati dall'Aggiudicatario per l'anno precedente.

Valori di NPP superiori a 50.000 dovranno comunque essere posti pari al valore limite di 50.000.

Importante

Per il calcolo del **corrispettivo Corr. host** gli indici **i, l, m** potranno essere diversi tra di loro in funzione delle soglie applicabili alla specifica Amministrazione richiedente; peraltro, ai fini del **prezzo di aggiudicazione**, nella formula dei **PR_{Host}** (Prezzi di riferimento validi solo ai fini della aggiudicazione) verranno assunti sempre indici uguali (**i = l = m**) corrispondenti ad ognuna delle classificazioni dimensionali del sito (piccolo, medio, grande, grandissimo).

1.1.3 Caratteristiche funzionali dei siti delle amministrazioni

Il sito dell'Amministrazione oggetto del Servizio potrà presentare le seguenti caratteristiche funzionali in relazione alla sua classificazione:

1. piattaforma software open source o proprietaria;
2. struttura architettuale logica da 1 a 3 livelli: web server, application server, database server;
3. tipologia delle pagine: possono essere gestite solo pagine statiche, solo pagine dinamiche, contemporaneamente pagine statiche e dinamiche;
4. presenza di database con sincronizzazione con i database dei server;
5. profilazione utente;
6. profilazione dell'accesso: può essere previsto il controllo sulla navigazione nel sito dell'utente in relazione al suo profilo di accesso;
7. multicanalità: l'accesso ai contenuti può avvenire tramite PC, palmare, smart-phone, telefoni cellulari;
8. multilingua: può essere presente la doppia versione italiano / inglese;
9. gestione remota dei contenuti mediante strumenti di content management;
10. utilizzo di motori di ricerca specifici;
11. gestione di newsletters.

1.1.4 Requisiti del servizio

Di seguito sono riportati i requisiti cui deve rispondere il Servizio.

1.1.4.1 Requisiti tecnici e di sicurezza delle infrastrutture del servizio presso il Centro Servizi

Le infrastrutture rese disponibili dall'Aggiudicatario presso il proprio Centro Servizi devono rispondere ai seguenti requisiti tecnici:

1. architettura logica e/o fisica a tre livelli: web sever, application server, database server;
2. ambiente di produzione: l'Aggiudicatario dovrà rendere disponibili le piattaforme richieste dall'Amministrazione;
3. piattaforme hardware coerenti con la classificazione dimensionale, la struttura architettuale del sito ed i livelli di servizio contrattuali;
4. ambiente di pre produzione: devono essere disponibili le stesse piattaforme dell'ambiente di produzione;

5. ambiente di test: devono essere disponibili le stesse piattaforme dell'ambiente di produzione;
6. connettività ad internet per la raggiungibilità del sito: devono essere previsti almeno due collegamenti, con una capacità di banda complessiva non inferiore a 20 Mb/sec.; ciascuno di essi dovrà interfacciare un Internet Service Provider che a sua volta sia connesso con almeno due Internet Exchange Point nazionali con capacità di banda complessiva non inferiore a 155 Mb/sec;
7. disponibilità per l'Amministrazione di una larghezza di banda, anche scalabile dinamicamente, adeguata al numero di accessi previsto nell'ora di picco;
8. load balancing: possibilità di ospitare un sito su più server ubicati nello stesso Centro (configurazione locale) od in più centri (configurazione distribuita) con distribuzione automatica ed ottimale del carico;
9. disponibilità di strumenti di gestione dei contenuti e di motori di ricerca in funzione delle indicazioni dell'Amministrazione.

In sede di offerta tecnica l'Unità concorrente dovrà specificare come intende soddisfare i predetti requisiti.

Relativamente alle caratteristiche di sicurezza, devono essere soddisfatti i seguenti requisiti:

1. firewall dedicati;
2. adozione di standard per l'accesso sicuro a pagine web: deve essere prevista l'installazione, configurazione, manutenzione e supporto del software SSL (SSL 2.0 ed SSL 3.0) nonché il rinnovo annuale del certificato SSL;
3. monitoraggio dei sistemi a fronte di minacce di intrusione;
4. servizio antivirus a protezione dei siti;
5. accesso controllato ai siti.

Nella tabella che segue si fornisce per opportuna conoscenza la distribuzione percentuale dei prodotti software attualmente impiegati presso le amministrazioni suddivisa per tipologie di prodotti e dimensione del sito.

	Grandissimo	Grande	Medio	Piccolo
Web Server				
- Apache	26%	100%	40%	47%
- IIS	74%	0%	60%	53%

Application Server				
- Tomcat	9%	100%	0%	100%
- BEA web logic	55%	0%	0%	0%
- Microsoft application center	13%	0%	0%	0%
- BEA Tumido	4%	0%	0%	0%
- MQS Series	4%	0%	0%	0%
- Wwb Spere	16%	0%	0%	0%
DB Server				
- MySQL	0%	56%	0%	40%
- SQL Server	31%	44%	10%	40%
- DB2 Connector	47%	0%	0%	0%
- SNA 4 SP	22%	0%	0%	0%
- Oracle	0%	0%	90%	20%
Content management				
- Adobew doc. server	10%	0%	0%	0%
- Cogito semantic search	0%	0%	0%	100%
- Hummingbird	0%	0%	100%	0%
- Microsoft share point	10%	0%	0%	0%
- Microsoft site server	53%	0%	0%	0%
- Microsoft host integration server	20%	0%	0%	0%
- SAS	7%	0%	0%	0%

In sede di offerta tecnica l'Unità concorrente dovrà specificare come intende soddisfare i predetti requisiti.

1.1.4.2 Requisiti della conduzione tecnica ed operativa del Servizio

La conduzione tecnica ed operativa del servizio deve rispondere ai seguenti requisiti:

1. fornitura periodica in modalità batch di statistiche sugli accessi al sito ed alle pagine;

2. fornitura in modalità web di statistiche sugli accessi al sito ed alle pagine;
3. manutenzione e supporto all'hardware;
4. manutenzione e supporto alle piattaforme software;
5. riavvio dei server su base periodica od a richiesta;
6. aggiornamento delle piattaforme software;
7. monitoraggio del servizio per la verifica di anomalie e prestazioni;
8. monitoraggio del web: deve essere previsto il monitoraggio in automatico dello stato di funzionamento del sito mediante il polling della pagina indice e l'invio di una notifica di allarme in caso di indisponibilità dello stesso;
9. gestione dei cambiamenti delle configurazioni;
10. salvataggio periodico dei dati;
11. ripristino totale o parziale di dati dalle copie di salvataggio;
12. storicizzazione dei contenuti del sito: deve essere previsto il salvataggio dei contenuti del sito in un apposito repository ai fini della loro revisione e controllo con gestione delle versioni relative agli ultimi 7 giorni lavorativi;
13. ripristino dei contenuti del sito: relativamente agli ultimi 7 giorni lavorativi deve essere possibile effettuare il ripristino dei contenuti rispetto ad eventuali modifiche nel frattempo apportate;
14. gestione del Domain Name Service (DNS): deve essere previsto il supporto all'Amministrazione per: la registrazione iniziale ed il rinnovo annuale del DNS, la gestione dell'ambiente DNS, il supporto dei sistemi DNS locali;
15. help desk di secondo livello per il supporto tecnico all'Amministrazione per il numero di chiamate annue indicate nel successivo punto 1.1.5, da erogare con le modalità di cui al successivo capitolo 4.

In sede di offerta tecnica l'Unità concorrente dovrà specificare come intende soddisfare i predetti requisiti.

1.1.5 Correlazione fra classificazione dimensionale, caratteristiche del sito e requisiti

Nella tabella che segue sono riportati, in relazione alla classificazione dimensionale, le caratteristiche del sito ed i requisiti cui deve rispondere.

Descrizione	Dimensione del Sito			
	Piccolo	Medio	Grande	Grandiss
Elementi per la determinazione dei corrispettivi				
NAP Accessi nell'ora di picco (numero)	< 500	< 1000	< 5000	> 5000
NPP numero di pagine visitate nell'ora di picco	< 2500	< 10000	< 20000	> 20000
QST memoria di massa complessiva disponibile (Gb.)	< 200	< 500	< 1000	> 1000
Caratteristiche funzionali del sito dell'Amministrazione				
Tipologia delle pagine	Stat/dinam	Dinamiche	Dinamiche	Dinamiche
Sincronizzazione con i db server	No	Si	Si	Si
Profilazione utente	Si	Si	Si	Si
Profilazione dell'accesso	Si	Si	Si	Si
Multicanalità	No	No	Si	Si
Multilingua	Si	Si	Si	Si
Gestione remota dei contenuti	No	Si	Si	Si
Utilizzo di motori di ricerca	No	Si	Si	Si
Gestione di newsletters	No	Si	Si	Si
Requisiti tecnici e di sicurezza				
Architettura logica a tre livelli (web, application, database)	No (1)	Si	Si	Si
Ambiente di produzione	Si	Si	Si	Si
Ambiente di pre produzione	No	No	Si	Si
Ambiente di test dedicato	No	Si	Si	Si
Connettività ad internet per la raggiungibilità del sito	Si	Si	Si	Si
Utilizzo flessibile della rete	No	Si	Si	Si
Load balancing (locale od in configurazione distribuita)	No	No	Si	Si
Strumenti di gestione di contenuti	No	Si	Si	Si
Motore di ricerca	No	Si	Si	Si
Firewall dedicati	Si	Si	Si	Si
Adozione di standard per l'accesso sicuro alle pagine web	Si	Si	Si	Si
Monitoraggio dei sistemi a fronte di minacce di intrusione	Si	Si	Si	Si
Servizio antivirus a protezione dei siti	Si	Si	Si	Si
Accesso controllato ai siti	Si	Si	Si	Si
Requisiti della conduzione tecnica ed operativa del Servizio				
Fornitura periodica di statistiche sugli accessi al sito ed alle pagine in modalità batch	Si	Si	Si	Si

Fornitura di statistiche sugli accessi al sito ed alle pagine anche in modalità web	No	No	Si	Si
Manutenzione e supporto hardware	Si	Si	Si	Si
Manutenzione e supporto piattaforme software	Si	Si	Si	Si
Riavvio dei server su base periodica od a richiesta	Si	Si	Si	Si
Aggiornamento delle piattaforme software dei server	Si	Si	Si	Si
Monitoraggio del servizio per la verifica di anomalie e prestazioni	Si	Si	Si	Si
Monitoraggio del web tramite polling della pagina indice	Si	Si	Si	Si
Gestione dei cambiamenti delle configurazioni	Si	Si	Si	Si
Salvataggio periodico dei dati	Si	Si	Si	Si
Ripristino totale o parziale di dati dalle copie di salvataggio	Si	Si	Si	Si
Storicizzazione dei contenuti del sito	Si	Si	Si	Si
Ripristino dei contenuti del sito rispetto ad eventuali modifiche apportate	Si	Si	Si	Si
Gestione del DNS (registrazione / rinnovo)	Si	Si	Si	Si
Chiamate annue all'Help desk per supporto tecnico all'Amministrazione	25	50	100	200

(1) Nei siti "piccoli" non è richiesta una architettura logica o fisica a tre livelli

Qualora nella classificazione dimensionale del sito di cui al precedente punto 1.1.2 lo stesso risulti non perfettamente individuato in una delle classificazioni previste (piccolo, medio, grande, grandissimo) si assumeranno, ai fini della determinazione dei requisiti corrispondenti da soddisfare, quelli associati al coefficiente di prezzo ed all'elemento assunto per la determinazione dei corrispettivi che maggiormente concorrono alla determinazione di **Corr. Host**.

1.1.6 Organizzazione del lavoro

In relazione alle attività, alle caratteristiche ed ai requisiti di cui ai precedenti punti 1.1.1, 1.1.2, 1.1.3 e 1.1.4 l'amministrazione all'atto della definizione del contratto esecutivo dovrà esplicitare le proprie esigenze mediante una richiesta formale, denominata **Piano dei Fabbisogni**, che sarà aggiornato annualmente, ovvero in anticipo su richiesta dell'Amministrazione.

Nei termini contrattualmente previsti (allegato 2e), l'Aggiudicatario è tenuto a formulare un **Progetto di attivazione** da sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione.

Oltre a quanto previsto nel successivo capitolo 5, il progetto di attivazione, deve contenere anche le indicazioni relative agli elementi assunti per la determinazione dei corrispettivi (NAP, NPP, QST).

L'Amministrazione è tenuta ad esprimere la propria approvazione, ovvero a richiedere eventuali modifiche al Progetto di attivazione.

L'Aggiudicatario procederà all'erogazione del servizio sulla base del Progetto di attivazione concordato con l'Amministrazione.

L'Amministrazione e l'Aggiudicatario nomineranno ciascuno un responsabile operativo del Servizio.

L'Amministrazione si farà carico con un proprio responsabile della selezione ed alimentazione dei contenuti da pubblicare sul sito che restano, comunque, responsabilità dell'Amministrazione.

1.1.7 Documentazione di riscontro

Al fine di verificare l'andamento del servizio, oltre a quanto previsto al successivo capitolo 4 per i sistemi SLAM e SRUS l'Aggiudicatario è tenuto a produrre, con periodicità mensile, la reportistica relativa a:

- attività svolte per quanto riguarda la gestione del repository storico dei contenuti;
- indicazioni su possibili problemi o anomalie eventualmente verificatisi;
- eventuali ottimizzazioni e migliorie da apportare all'organizzazione del repository dei contenuti.

La reportistica relativa al servizio ed elaborata dai sistemi SLAM e SRUS dovrà essere archiviata e conservata per tutta la durata contrattuale a cura dell'Aggiudicatario e resa accessibile per il tramite del portale descritto nel successivo punto 4.5.

1.2 PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DI SITI WEB

Il servizio comprende la realizzazione sia di nuovi siti che di parti significative di siti già operativi.

1.2.1 Descrizione del Servizio

Il Servizio consiste nelle seguenti attività:

1. analisi dei requisiti richiesti dall'Amministrazione;
2. individuazione delle caratteristiche tecniche, di sicurezza e funzionali del sito;
3. progetto grafico del sito;
4. progetto della struttura del sito e delle modalità di navigazione;
5. stima dei volumi attesi (numero di rami e di pagine, numero di accessi) sulla base delle indicazioni fornite dall'Amministrazione;
6. individuazione e dimensionamento delle piattaforme di sviluppo ed esercizio sulla base dei volumi stimati;
7. sviluppo di eventuali applicazioni anche con utilizzo di data base;
8. collaudo del sito;
9. produzione della documentazione di progetto, operativa e di esercizio
10. rilascio ed assistenza per l'avvio in esercizio;
11. manutenzione correttiva in garanzia;
12. manutenzione ordinaria (MAC);
13. manutenzione evolutiva (MEV), se richiesta.

Il Servizio di cui sopra non comprende la infrastruttura tecnologica (componenti hardware e software) del sito e la sua conduzione. Pertanto, nel caso in cui una Amministrazione richieda tali ulteriori servizi, dovrà acquisire anche i Servizi di Hosting di cui al precedente punto 1.1.

Le attività saranno svolte presso le infrastrutture del Centro Servizi dell'Aggiudicatario di cui al successivo punto 4.1, salvo diversa richiesta dell'Amministrazione.

1.2.2 Valutazione dimensionale del Servizio

I siti da realizzare, rispetto alle dimensioni ed alla complessità dei loro contenuti, sono stati classificati nelle seguenti tre categorie: bassa; media; alta.

Tale classificazione è stata effettuata utilizzando i seguenti elementi, individuati come i più sensibili per la determinazione dei corrispettivi.

Coeff.	Sigla	Elementi assunti per la determinazione dei corrispettivi	Complessità del Sito		
			Bassa	Media	Alta
a_i	NRA	Numero di rami dell'albero dei contenuti	<10	<30	>30
b_l	NPS	Numero di pagine costituenti il sito	<25	<100	>100
c_m	NFP	Numero di Function Point sviluppati	<250	<1000	>1000

Il corrispettivo **Corr.prog** stimato del servizio, comprensivo di tre mesi di manutenzione correttiva di garanzia, sarà determinato sulla base della seguente formula:

$$\text{Corr.prog} = a_i * \text{NRA}_i + b_l * \text{NPS}_l + c_m * \text{NFP}_m$$

Ove:

- **a_i**, con **i** che varia da 1 a 3, sono i 3 coefficienti di peso corrispondenti alla complessità del sito rispetto all'elemento **NRA_i** che l'Unità concorrente dovrà proporre;
- **b_l**, con **l** che varia da 1 a 3, sono i 3 coefficienti di peso corrispondenti alla complessità del sito rispetto all'elemento **NPS_l** che l'Unità concorrente dovrà proporre;
- **c_m**, con **m** che varia da 1 a 3, sono i 3 coefficienti di peso corrispondenti alla complessità del sito rispetto all'elemento **NFP_m** che l'Unità concorrente dovrà proporre.

Tale corrispettivo viene comunque aggiornato al momento del collaudo sulla base di quanto effettivamente realizzato.

Il canone annuo per la manutenzione ordinaria (MAC) decorre dal termine della garanzia con durata sino alla scadenza del Contratto Quadro (all. 2) ed è pari al 5% del **Corr.prog**

Relativamente alla manutenzione evolutiva (MEV) il corrispettivo sarà determinato utilizzando la medesima formula sulla base delle variazioni lorde (ovvero senza detrarre gli elementi sostituiti) subite nel periodo dagli elementi dimensionali sopra indicati (NRA, NPS, NFP).

Il corrispettivo prodotto dalla MEV effettuata nel corso di ogni anno determinerà nei termini contrattuali (all 2e) un corrispondente incremento percentuale del canone della MAC per l'anno successivo.

Importante

Per il calcolo del **corrispettivo Corr.prog** **gli indici i, l, m** potranno essere diversi tra di loro in funzione delle soglie applicabili alla specifica Amministrazione richiedente; peraltro, ai fini del **prezzo di aggiudicazione**, nella formula dei **PR_{prog}** di cui all'allegato 2d, punto 1.1.2, (Prezzi d iriferimento validi solo ai fini della aggiudicazione) verranno assunti sempre indici uguali ($i = l = m$) corrispondenti ad ognuna delle classificazioni di complessità del sito (bassa, media, alta).

1.2.3 Requisiti del Servizio

Di seguito sono riportati i requisiti cui deve rispondere il Servizio.

1.2.3.1 Requisiti funzionali, tecnici e di sicurezza del sito

L'Amministrazione potrà richiedere la progettazione e realizzazione di siti rispondenti ai requisiti di seguito indicati.

Requisiti funzionali

1. progetto grafico;
2. tipologia delle pagine;
3. organizzazione dei contenuti nell'ambito della struttura di navigazione del sito (albero);
4. applicazione con database e loro sincronizzazione con i database dei server;
5. profilazione utente;
6. profilazione dell'accesso;
7. multilingua (italiano / inglese);
8. utilizzo di strumenti di gestione di contenuti;
9. utilizzo di motori di ricerca specifici;
10. strumenti per la pubblicazione delle newsletters del sito;
11. strumenti per la gestione delle liste degli utenti destinatari di newsletters.

Requisiti tecnici

1. disponibilità della piattaforma software open source o proprietaria concordata con l'Amministrazione;
2. struttura architettuale logica da 1 a 3 livelli: web server, application server, database server;
3. ambiente di test;
4. multicanalità: (cfr. punto 1.1.3) ;
5. multilingua (italiano / inglese);
6. utilizzo di un motore di ricerca concordato con l'Amministrazione;
7. strumenti software per la migrazione di contenuti da siti e/o archivi già esistenti ed assistenza alla migrazione;
8. storicizzazione dei contenuti: deve essere realizzato un apposito repository per salvataggio dei contenuti del sito ai fini di revisione e controllo degli stessi con gestione delle versioni relative agli ultimi 30 giorni lavorativi oltre ad eventuali azioni di ripristino;

9. accessibilità da parte dei soggetti disabili in conformità con quanto stabilito dalla Legge n. 4 del 9 gennaio 2004 e dal D.M. 8 luglio 2005 del Ministero dell'innovazione pubblicato nella G.U. del 8 agosto 2005;
10. adozione degli standard del World Wide Web Consortium (W3C): HTTP 1.1; HTML 4.0; CSS 2.0;
11. compatibilità con i seguenti browser: Internet Explorer, Netscape; Opera, Mozilla.

E', peraltro, raccomandata, l'adozione degli standard del W3C: HTML 4.01, XHTML (eXtended Hypertext Markup Language), xForms (eXtended Forms).

Requisiti di sicurezza

1. adozione di standard per l'accesso sicuro a pagine web (cfr. punto 1.1.4.1) ;
2. realizzazione del software coerente con quanto disposto in materia di sicurezza dal D.Lgs 196/2003 e relativi allegati.

Requisiti di avvio in esercizio

1. documentazione di progetto, operativa, di esercizio;
2. collaudo;
3. rilascio ed assistenza all'avvio in esercizio in funzione della complessità del sito;
4. manutenzione correttiva in garanzia nei tre mesi successivi all'avvio in esercizio.

Altri requisiti

1. manutenzione ordinaria (MAC);
2. manutenzione evolutiva (MEV).

In sede di offerta tecnica l'unità concorrente dovrà specificare come intende soddisfare tutti i predetti requisiti.

1.2.4 Correlazione fra classificazione dimensionale e requisiti

Nella tabella che segue sono riportati, in relazione alla classificazione dimensionale, i requisiti che il sito deve soddisfare.

Descrizione	Complessità del Sito		
	Bassa	Media	Alta
Elementi per la determinazione dei corrispettivi			
NRA Numero di rami dell'albero dei contenuti	<10	<30	>30
NPS Numero di pagine costituenti il sito	<25	<100	>100
NFP Numero di Function Point sviluppati	<250	<1000	>1000
Requisiti funzionali			
Progetto grafico	Si	Si	Si
Tipologia delle pagine	Stat/dinam	Dinamiche	Dinamiche
Applicazioni operanti anche con database duplicati	No	Si	Si
Organizzazione dei contenuti nell'ambito della struttura di navigazione del sito (albero)	Si	Si	Si
Profilazione utente	Si	Si	Si
Profilazione dell'accesso	No	Si	Si
Multilingua	Si	Si	Si
Gestione dei contenuti	No	Si	Si
Motore di ricerca	No	Si	Si
Gestione delle newsletters	No	No	Si
Requisiti tecnici			
Architettura logica a tre livelli (web, application, database)	No (1)	Si	Si
Ambiente di test	Si	Si	Si
Strumenti per la migrazione di contenuti da siti e/o archivi già esistenti ed assistenza alla migrazione	No	Si	Si
Accessibilità da parte dei soggetti disabili in conformità con quanto stabilito dalla Legge n. 4 del 9 gennaio 2004 e dal D.M. 8 luglio 2005 del Ministero dell'innovazione pubblicato nella G.U. del 8 agosto 2005	Si	Si	Si
Adozione degli standard del World Wide Web Consortium (W3C): HTTP 1.1; HTML 4.0; CSS 2.0	Si	Si	Si
Compatibilità con i seguenti browser: Internet Explorer, Netscape; Opera, Mozilla	Si	Si	Si
Multicanalità	No	Si	Si
Sincronizzazione con i db server	No	Si	Si
Storicizzazione dei contenuti in apposito repository ai fini di revisione e controllo dei contenuti stessi con gestione delle versioni	Si	Si	Si
Strumenti per la pubblicazione delle "News" del sito	No	Si	Si

Requisiti di sicurezza			Si
Adozione di standard per l'accesso sicuro a pagine Web quali: SSL 2.0 ed SSL 3.0	Si	SI	Si
Realizzazione del software coerente con quanto disposto in Materia di sicurezza dal D.Lgs. 196/2003 e relativi allegati	Si	Si	Si
Requisiti di avvio			
Documentazione di progetto, operativa e di esercizio	Si	Si	Si
Rilascio ed avvio in esercizio (numero giorni lavorativi)	10	20	30
Manutenzione correttiva in garanzia	Si	Si	Si
Altri requisiti			
Manutenzione ordinaria (MAC)	Si	Si	Si
Manutenzione evolutiva (MEV), se richiesta	Si	Si	Si

Qualora nella classificazione di complessità del sito di cui al precedente punto 1.2.2 lo stesso risulti non perfettamente individuato in una delle classificazioni previste (bassa, media, alta) si assumeranno, ai fini della determinazione dei requisiti corrispondenti da soddisfare, quelli associati al coefficiente di peso ed all'elemento assunto per la determinazione dei corrispettivi che maggiormente concorrono alla determinazione di **Corr. prog.**

1.2.5 Organizzazione del lavoro

In relazione alle attività di cui al precedente punto 1.2.1, l'amministrazione all'atto della definizione del contratto esecutivo dovrà esplicitare le proprie esigenze mediante una richiesta formale indicando in uno specifico documento, denominato **Piano dei fabbisogni**, le caratteristiche del sito e le attività previste per la sua realizzazione. Il Piano dei Fabbisogni sarà aggiornato annualmente ovvero in anticipo su richiesta dell'Amministrazione.

Qualora lo ritenga necessario, l'Amministrazione potrà includere la richiesta di **servizi di Formazione** illustrati nel successivo punto 3.2 nell'ambito, comunque, del massimale annuo di spesa indicato nel successivo capitolo 3 rispetto al corrispettivo del presente servizio.

Inoltre, sempre se lo ritenga necessario, l'Amministrazione indicherà per quali attività richiede la **fornitura** anche di ulteriori **risorse professionali** rispetto a quelle comprese nell'erogazione del servizio. In nessun caso, durante il periodo di vigenza contrattuale, il costo delle risorse professionali potrà superare il il massimale annuo di spesa indicato al successivo capitolo 3 rispetto a quello del presente servizio.

Nei termini contrattualmente previsti (allegato 2e), l'Aggiudicatario è tenuto a formulare un **Progetto di attivazione** da sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione.

Oltre a quanto previsto nel successivo capitolo 5, il progetto di attivazione deve contenere almeno le seguenti indicazioni / documentazione di corredo:

- la documentazione relativa al progetto grafico e di navigazione;
- la rispondenza ai requisiti richiesti;
- gli elementi assunti per la determinazione dei corrispettivi (NRA, NPS, NFP);
- la piattaforma software individuata, i motori di ricerca e gli strumenti di content management scelti;
- la stima delle piattaforme hardware e del relativo dimensionamento ritenute necessarie in relazione ai volumi comunicati dall'Amministrazione;
- la data di prevista disponibilità al collaudo;
- le specifiche di collaudo;
- se richieste dall'Amministrazione, le ulteriori figure professionali proposte per ogni attività, il mix di utilizzo, il relativo impegno in termini di giorni uomo. I profili delle figure professionali dovranno essere riconducibili a quelli convenzionali indicati nel successivo capitolo 3;
- se previsti dall'Amministrazione, la tipologia di servizi di formazione richiesti..

Il costo delle licenze delle piattaforme software per l'ambiente di produzione sono a carico dell'Amministrazione.

L'Amministrazione è tenuta ad esprimere la propria approvazione, ovvero a richiedere eventuali modifiche al **Progetto di attivazione**.

L'Aggiudicatario procederà all'erogazione del servizio sulla base del **Progetto di attivazione** concordato con l'Amministrazione.

A conclusione della realizzazione del sito si darà corso al collaudo nei modi indicati nel successivo capitolo 5.

Al termine del collaudo con esito positivo, l'Aggiudicatario consegnerà all'Amministrazione la documentazione completa e copia su CD della versione aggiornata di tutto il software realizzato nell'ambito del servizio, la cui proprietà è dell'Amministrazione.

Il sito realizzato è coperto da garanzia per un periodo di tre mesi solari a decorrere dalla data di collaudo positivo.

La **manutenzione ordinaria** (MAC) decorrerà dalla scadenza del periodo di garanzia ed avrà durata sino alla scadenza del Contratto Quadro (all. 2).

L'attivazione del servizio di **manutenzione evolutiva** (MEV), se richiesto, avviene mediante l'aggiornamento del Piano dei Fabbisogni.

L'Amministrazione e l'Aggiudicatario nomineranno ciascuno un responsabile del Servizio. E' compito dell'Aggiudicatario definire e sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione le opportune procedure di interazione con il Responsabile della stessa.

Il Responsabile dell'Amministrazione avrà il compito di validare gli stati di avanzamento della realizzazione ed i casi prova del collaudo.

1.2.6 Documentazione di riscontro

Al fine di verificare l'andamento del servizio, l'Aggiudicatario, sino al superamento del collaudo, è tenuto a produrre con cadenza mensile ed entro il 15 del mese successivo a quello di riferimento uno **stato di avanzamento lavori** (SAL).

Il SAL deve contenere almeno le seguenti informazioni:

- avanzamento delle attività relative al piano di realizzazione del sito;
- evidenziazione di eventuali scostamenti rispetto al piano temporale di realizzazione;
- eventuali proposte per la nuova pianificazione delle attività;
- evidenziazione di attività correttive intraprese per la gestione delle criticità rilevate;
- esito di eventuali collaudi parziali e del collaudo finale effettuati;
- varianti e modifiche emerse nel periodo.

Tutti gli stati di avanzamento sono soggetti ad approvazione da parte dell'Amministrazione.

1.3 SUPPORTO TECNICO ALLE ATTIVITÀ DI TIPO REDAZIONALE E GESTIONE DEI CONTENUTI DI UN SITO WEB

1.3.1 Descrizione del Servizio

Il servizio consiste nella presa in carico dei contenuti individuati e selezionati dall'Amministrazione e nello svolgimento di tutte le attività tecniche ed operative necessarie sino alla loro pubblicazione sul sito della stessa.

Il servizio non comprende la infrastruttura tecnologica (piattaforma hardware e software del sito) e la sua conduzione. Pertanto, nel caso in cui una Amministrazione richieda tali ulteriori servizi, dovrà acquisire anche il Servizio di Hosting di cui al precedente punto 1.1.

Il servizio verrà erogato presso il Centro Servizi dell'Aggiudicatario di cui al successivo punto 4.1. Le modalità relative al collegamento fra il Centro Servizi dell'Aggiudicatario e la sede ospitante il sito Web dell'Amministrazione sono riportate nel successivo punto 4.1.3.

1.3.2 Valutazione dimensionale del Servizio

I contenuti da gestire, rispetto alle dimensioni ed alla complessità degli stessi, sono stati classificati nelle seguenti tre categorie: bassa; media; alta.

Tale classificazione è stata effettuata utilizzando i seguenti elementi, individuati come i più sensibili per la determinazione dei corrispettivi:

Coeff.	Sigla	Elementi per la determinazione dei corrispettivi	Dimensione e complessità del sito		
			Bassa	Media	Alta
a_i	NRA	Numero di rami dell'albero dei contenuti	<10	<30	>30
b_l	NPS	Numero delle pagine costituenti il sito	<25	<100	>100

Il corrispettivo annuale sarà determinato sulla base della seguente formula:

$$\text{Corr. supp} = H_n * K_j (a_i * NRA + b_l * NPS)$$

Ove:

- **H_n** indica il fattore correttivo di possibile aumento (quindi uguale o superiore ad 1) correlato alle percentuali di aggiornamento annuale delle pagine rispetto al numero complessivo delle stesse. L'Unità concorrente dovrà proporre 3 valori per **H_n** corrispondenti alle soglie massime riportate nella tabella che segue:

Fattore	Aggiornamento pagine / anno
H₁	< 35%
H₂	< 70%
H₃	> 70%

- **K_j** indica il fattore correttivo di possibile aumento (quindi uguale o superiore ad 1) correlato alla tempestività di aggiornamento del sito richiesta dall'Amministrazione. Per tempestività di aggiornamento si intende il tempo intercorrente fra la trasmissione in formato elettronico delle pagine da aggiornare da parte dell'Amministrazione e la loro pubblicazione sul sito in assenza di cicli di revisione da parte dell'Amministrazione. Qualora l'Amministrazione chieda prima della pubblicazione cicli di revisione, il numero massimo degli stessi non può essere superiore a 3. L'Unità concorrente dovrà proporre tre valori per **K_j** corrispondenti alle soglie massime riportate nella tabella che segue:

Fattore	Tempestività di aggiornamento		
	entro 1 ora	entro 4 ore	Entro il giorno succ.
K1	2%	8%	90%
K2	5%	10%	85%
K3	8%	12%	80%

- **a_i**, con **i** che varia da 1 a 3, sono i 3 coefficienti di prezzo corrispondenti alla dimensione e complessità del sito rispetto all'elemento **NRA** che l'Unità concorrente dovrà proporre;
- **b_l**, con **l** che varia da 1 a 3, sono i 3 coefficienti di prezzo corrispondenti alla dimensione e complessità del sito rispetto all'elemento **NPS** che l'Unità concorrente dovrà proporre;
- **NRA** e **NPS** sono inizialmente i valori di soglia documentati dalle amministrazioni; tali valori verranno aggiornati per l'anno successivo sulla base dei consuntivi documentati dall'Aggiudicatario per l'anno precedente;

Importante

Per il calcolo del **corrispettivo Corr.supp** gli indici **i**, **l**, **n** e **j** potranno essere diversi tra di loro in funzione delle soglie applicabili alla specifica Amministrazione richiedente; peraltro, ai fini del **prezzo di aggiudicazione**, nella formula dei **PR_{Supp}** (Prezzi di riferimento validi solo ai fini della aggiudicazione) verranno assunti sempre indici uguali ($i = l = n = j$) corrispondenti ad ognuna delle classificazioni di dimensione e complessità del sito (bassa, media, alta).

1.3.3 Requisiti del servizio

Il servizio deve comprendere le seguenti attività che ne costituiscono anche i requisiti:

1. supporto tecnico alle attività redazionali svolte direttamente dall'Amministrazione mediante trasformazione di documenti in formato elettronico (Word od altri prodotti di videoscrittura) o eccezionalmente cartacei in pagine HTML, mediante strumenti di content management messi a disposizione dall'Amministrazione;
2. organizzazione ed indicizzazione dei contenuti nell'ambito della struttura di navigazione del sito mediante lo strumento di content management messo a disposizione dall'Amministrazione o dalla struttura terza ospitante il sito;
3. gestione di cicli operativi per l'aggiornamento e l'approvazione dei contenuti;
4. pubblicazione sul sito dei contenuti (anche multimediali) e delle newsletters;
5. gestione degli utenti destinatari delle newsletters;
6. formulazione di proposte per il miglioramento dei contenuti del sito;
7. storicizzazione dei contenuti del sito: deve essere previsto il salvataggio dei contenuti del Sito in apposito repository ai fini della loro revisione e controllo con gestione delle versioni relative agli ultimi 30 giorni lavorativi;
8. ripristino dei contenuti del sito: relativamente agli ultimi 30 giorni lavorativi deve essere possibile effettuare il ripristino dei contenuti rispetto ad eventuali modifiche nel frattempo apportate. Il ripristino dovrà prevedere la generazione di flussi per l'aggiornamento del contenuto del sito;
9. help desk di secondo livello per il supporto tecnico all'Amministrazione per il numero di chiamate annue indicato al successivo punto 1.3.4, da erogare con le modalità di cui al successivo punto 4.4.

In sede di offerta tecnica l'unità concorrente dovrà specificare come intende soddisfare tutti i predetti requisiti.

1.3.4 Correlazione fra classificazione dimensionale e requisiti

Nella tabella che segue sono riportati, in relazione alla classificazione dimensionale dei contenuti da gestire, i requisiti cui deve rispondere il servizio.

Descrizione	Complessità del Servizio		
	Bassa	Media	Alta
Elementi per la determinazione dei corrispettivi			
NRA Numero di rami dell'albero dei contenuti	< 10	< 30	> 30
NPS Numero pagine costituenti il sito	< 25	< 100	> 100
Requisiti del Servizio			
Supporto alle attività redazionali con trasformazione di documenti word o cartacei in pagine HTML	Si	Si	Si
Utilizzo di prodotti di gestione del contenuto	No	Si	Si
Organizzazione ed indicizzazione dei contenuti	Si	Si	Si
Gestione di cicli operativi per la modifica e l'approvazione dei contenuti	Si	Si	Si
Produzione di newsletters	No	Si	Si
Gestione degli utenti destinatari di "newsletters"	No	Si	Si
Storicizzazione dei contenuti in apposito repository ai fini di revisione e controllo dei contenuti stessi con gestione delle versioni	Si	Si	Si
Ripristino di eventuali versioni di contenuti con generazione di flussi per l'aggiornamento del sito	Si	Si	Si
Chiamate ane all'Help desk per supporto tecnico all'Amministrazione	50	100	200

Qualora nella classificazione di dimensione e complessità del sito di cui al precedente punto 1.3.2 lo stesso risulti non perfettamente individuato in una delle classificazioni previste (bassa, media, alta) si assumeranno, ai fini della determinazione dei requisiti corrispondenti, quelli associati al coefficiente di prezzo ed all'elemento assunto per la determinazione dei corrispettivi che maggiormente concorrono alla determinazione di **Corr. supp.**

1.3.5 Organizzazione del lavoro

In relazione alle attività ed ai requisiti di cui ai precedenti punto 1.3.1 e 1.3.3, l'amministrazione all'atto della definizione del contratto esecutivo dovrà esplicitare le proprie esigenze mediante una richiesta formale, denominata **Piano dei fabbisogni**. Il Piano dei Fabbisogni sarà aggiornato annualmente, ovvero in anticipo su richiesta dell'Amministrazione.

Qualora lo ritenga necessario, l'Amministrazione potrà includere nella richiesta i **servizi di Formazione** illustrati nel successivo punto 3.2 nell'ambito, comunque, del massimale annuo di spesa indicato nel successivo capitolo 3 rispetto al corrispettivo del presente servizio.

Inoltre, sempre se lo ritenga necessario, l'Amministrazione indicherà per quali attività richiede la **fornitura** anche di ulteriori **risorse professionali** rispetto a quelle comprese nell'erogazione del

servizio. In nessun caso, durante il periodo di vigenza contrattuale, il costo delle risorse professionali potrà superare il massimale annuo di spesa indicato al successivo capitolo 3 rispetto a quello del presente servizio.

Nei termini contrattualmente previsti (allegato 2e), l'Aggiudicatario è tenuto a formulare un **Progetto di attivazione** da sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione.

Oltre a quanto previsto nel successivo capitolo 5, il progetto di attivazione deve contenere anche le indicazioni relative a:

- gli elementi assunti per la determinazione dei corrispettivi (NRA e NPS) ed ai fattori correttivi Hn e Kj richiesti dall'Amministrazione;
- se richieste dall'Amministrazione, le ulteriori figure professionali proposte per ogni attività, il mix di utilizzo, il relativo impegno in termini di giorni uomo ed il loro costo. I profili delle figure professionali dovranno essere riconducibili a quelli convenzionali indicati nel successivo capitolo 3;
- se richiesti dall'Amministrazione, la tipologia ed il costo dei servizi di formazione richiesti.

L'Amministrazione e l'Aggiudicatario nomineranno ciascuno un responsabile del Servizio. E' compito dell'Aggiudicatario definire e sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione le opportune procedure di interazione con il Responsabile della stessa.

Il Responsabile dell'Amministrazione avrà il compito di individuare e selezionare i contenuti da trasmettere al Responsabile dell'Aggiudicatario. Il Responsabile dell'Aggiudicatario dovrà sottoporre alla validazione del Responsabile dell'Amministrazione i contenuti trasformati in pagine HTML prima di procedere alla loro pubblicazione.

L'Amministrazione è tenuta a fornire all'Aggiudicatario contenuti qualitativamente adeguati; a tal proposito il servizio prevede che possano essere eseguiti al massimo tre cicli di aggiornamento di contenuti per cause imputabili a non adeguata qualità del materiale fornito dall'Amministrazione. Ogni fase di riciclo imputabile all'Amministrazione, ai fini della verifica del soddisfacimento dei livelli di servizio, è assimilabile ad una nuova richiesta di trattamento di contenuti.

Il Responsabile dell'Amministrazione avrà il compito di validare ed autorizzare ogni intervento modificativo e/o integrazione ai contenuti, alle funzionalità del sito, nonché alla veste grafica, indicando modalità e priorità di pubblicazione.

1.3.6 Documentazione di riscontro

Al fine di verificare l'andamento del servizio, oltre a quanto previsto al successivo capitolo 4 per i sistemi SLAM e SRUS l'Aggiudicatario è tenuto a produrre, con periodicità mensile, la reportistica relativa a:

- numero di pagine aggiornate nel periodo rispetto alla consistenza totale delle stesse e tempestività di aggiornamento delle stesse;
- indicazioni su possibili problemi o anomalie eventualmente verificatisi;
- attività svolte per quanto riguarda la gestione di repository storico dei contenuti;

- eventuali ottimizzazioni e migliorie da apportare all'organizzazione del repository dei contenuti ed all'organizzazione del processo di gestione dei contenuti.

La reportistica relativa al servizio ed elaborata dai sistemi SLAM e SRUS dovrà essere archiviata e conservata per tutta la durata contrattuale a cura dell'Aggiudicatario e resa accessibile per il tramite del portale descritto nel successivo punto 4.5.

1.4 SERVIZI DI ACCESSO AD APPLICAZIONI IN MODALITÀ WEB

1.4.1 Descrizione del Servizio

Il servizio prevede la realizzazione di tutte le attività necessarie affinché applicazioni preesistenti dell'Amministrazione, non dotate di interfaccia web, possano essere accedute tramite un sito web dell'Amministrazione, utente o meno dei servizi del presente capitolato.

Il Servizio consiste nelle seguenti attività:

1. analisi dell'applicazione dell'Amministrazione al fine di identificare la modalità di interfacciamento della stessa e calcolo del numero dei Function Point dell'applicazione impattati dalla realizzazione della interfaccia web;
2. individuazione delle piattaforme software di sviluppo ed esercizio sulla base delle indicazioni fornite dall'Amministrazione;
3. sviluppo della interfaccia web:
 - aggiornamento del progetto grafico;
 - realizzazione dei contenuti nell'ambito delle strutture di navigazione del sito;
 - sviluppo delle applicazioni con data base duplicati e sincronizzati;
4. collaudo dell'interfaccia web;
5. produzione della documentazione di progetto, operativa e di esercizio;
6. rilascio ed assistenza per l'avvio in esercizio;
7. manutenzione correttiva in garanzia;
8. manutenzione ordinaria (MAC);
9. manutenzione evolutiva (MEV), se richiesta.

Le attività saranno svolte presso le infrastrutture del Centro Servizi dell'Aggiudicatario di cui al successivo punto 4.1, salvo diversa richiesta dell'Amministrazione.

1.4.2 Valutazione dimensionale del Servizio

Ai fini della determinazione del prezzo la quantità del lavoro da svolgere verrà valutata utilizzando come unità di misura il numero di Function Point (FP) dell'applicazione/i preesistente/i impattati dalla realizzazione della interfaccia e non quelli da realizzare.

Pertanto, il corrispettivo del servizio, comprensivo di tre mesi di manutenzione correttiva di garanzia, sarà determinato sulla base del costo unitario per FP proposto dall'Unità Concorrente moltiplicato per il numero di FP dell'applicazione preesistente impattati dall'intervento.

$$\text{Corr.appw} = \text{CFP} * \text{NFP}$$

Il canone annuo per la manutenzione ordinaria (MAC) decorrerà dal termine della garanzia sino alla scadenza del Contratto Quadro (all. 2) ed è pari all'8% del corrispettivo **Corr.appw**.

Qualora sia richiesta la **manutenzione evolutiva** (MEV), invece, il costo unitario proposto si applicherà al numero dei FP effettivamente prodotti dall'Aggiudicatario.

Il corrispettivo prodotto dalla MEV effettuata nel corso di ogni anno determinerà nei termini contrattuali (all 2e) un corrispondente incremento del canone della MAC per l'anno successivo.

1.4.3 Requisiti del Servizio

Di seguito sono riportati i requisiti cui deve rispondere l'interfaccia web che sarà resa disponibile.

Requisiti funzionali

1. sviluppo delle applicazioni con modalità di accesso analoghe a quelle originariamente previste, ma mediante l'utilizzo di un browser;
2. inserimento dell'accesso alle applicazioni nell'ambito dei contenuti e delle modalità di navigazione del sito;
3. duplicazione di data base e sincronizzazione con i data base dei server.

Requisiti tecnici

1. disponibilità di ambienti differenziati per il test ed il collaudo;
2. utilizzo di ambienti di sviluppo compatibili con la piattaforma software del sito;
3. accessibilità da parte dei soggetti disabili (in conformità con quanto stabilito dalla Legge n. 4 del 9 gennaio 2004 e dal D.M. 8 luglio 2005 del Ministero dell'innovazione pubblicato nella G.U. del 8 agosto 2005);
4. adozione degli standard del World Wide Web Consortium (W3C): HTTP 1.1; HTML 4.0; CSS 2.0;
5. compatibilità con i seguenti browser: Internet Explorer, Netscape, Opera, Mozilla.

E', infine, raccomandata l'adozione degli standard W3C: HTML 4.01, XHTML (eXtended Hypertext Markup Language), XForms (eXtended Forms).

Requisiti di sicurezza

1. adozione di standard per l'accesso sicuro a pagine web (cfr. punto 1.1.4.1) ;
2. realizzazione del software coerente con quanto disposto in materia di sicurezza dal D.Lgs 196/2003 e relativi allegati.

Requisiti di avvio in esercizio

1. documentazione di progetto, operativa, di esercizio;
2. collaudo;
3. rilascio ed assistenza all'avvio in esercizio;
4. manutenzione correttiva in garanzia nei tre mesi successivi all'avvio in esercizio.

Altri requisiti

1. manutenzione ordinaria (MAC);
2. manutenzione evolutiva (MEV), se richiesta.

In sede di offerta tecnica l'unità concorrente dovrà specificare come intende soddisfare tutti i predetti requisiti.

1.4.4 Organizzazione del lavoro

In relazione alle attività di cui al precedente punto 1.4.1, l'amministrazione all'atto della definizione del contratto esecutivo dovrà esplicitare le proprie esigenze mediante una richiesta formale indicando in uno specifico documento, denominato **Piano dei Fabbisogni**, le attività richieste e fornendo in visione la documentazione ed i sorgenti della/e applicazione/i della quale richiede la realizzazione della interfaccia web. Il Piano dei Fabbisogni sarà aggiornato annualmente, ovvero in anticipo su richiesta dell'Amministrazione.

Qualora lo ritenga necessario, l'Amministrazione potrà includere nella richiesta i **servizi di Formazione** illustrati nel successivo punto 3.2 nell'ambito, comunque, del massimale annuo di spesa indicato nel successivo capitolo 3 rispetto al corrispettivo del presente servizio.

Inoltre, sempre se lo ritenga necessario, l'Amministrazione indicherà per quali attività richiede la **fornitura** anche di ulteriori **risorse professionali** rispetto a quelle comprese nell'erogazione del servizio. In nessun caso, durante il periodo di vigenza contrattuale, il costo delle risorse professionali potrà superare il il massimale annuo di spesa indicato al successivo capitolo 3 rispetto a quello del presente servizio.

Nei termini contrattualmente previsti (allegato 2e), l'Aggiudicatario è tenuto a formulare un **Progetto di attivazione** da sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione.

Oltre a quanto previsto nel successivo capitolo 5, il progetto di attivazione, sulla base delle tariffe e dei costi unitari stabiliti dal contratto quadro, deve contenere almeno le seguenti indicazioni / documentazione di corredo:

- la documentazione relativa alle modalità con cui intende realizzare l'interfaccia;
- la rispondenza ai requisiti richiesti dall'Amministrazione;
- il numero di Function Point (NFP) impattati nell'applicazione preesistente le cui funzioni vanno trasferite nell'interfaccia;

- la piattaforma software di sviluppo utilizzata;
- se richiesti, la tipologia di servizi di formazione proposti;
- se richieste, le ulteriori figure professionali proposte per ogni attività, il mix di utilizzo, il relativo impegno in termini di giorni uomo ed il loro costo. I profili delle figure professionali dovranno essere riconducibili a quelli convenzionali indicati nel successivo capitolo 3.

L'Amministrazione è tenuta a validare le proposte dell'Aggiudicatario ed in particolare il numero di Function Point impattati ai fini della determinazione del prezzo e ad esprimere la propria approvazione, ovvero a richiedere eventuali modifiche al **Progetto di attivazione**.

L'Amministrazione, qualora approvi il **Progetto di attivazione**, è tenuta a fornire all'Aggiudicatario copia della documentazione e dei sorgenti dell'applicazione, nonché a rendere disponibile allo stesso un ambiente di test e collaudo.

L'Aggiudicatario procederà alla realizzazione dell'interfaccia sulla base del **Progetto di attivazione** concordato con l'Amministrazione.

A conclusione della realizzazione del sito si darà corso al collaudo nei modi indicati nel successivo capitolo 5.

Al termine del collaudo con esito positivo, l'Aggiudicatario consegnerà all'Amministrazione la documentazione completa e copia su CD della versione aggiornata di tutto il software realizzato nell'ambito del servizio, la cui proprietà è dell'Amministrazione.

L'interfaccia realizzata è coperta da garanzia per un periodo di tre mesi solari a decorrere dalla data di avvio in esercizio.

La manutenzione ordinaria (MAC) decorrerà dalla scadenza del periodo di garanzia ed avrà durata sino alla scadenza del Contratto Quadro (all. 2).

L'attivazione del servizio di manutenzione evolutiva (MEV) avviene, se richiesto, mediante l'aggiornamento del Piano dei Fabbisogni.

L'Amministrazione e l'Aggiudicatario nomineranno ciascuno un responsabile del Servizio.

Il Responsabile dell'Amministrazione avrà il compito di validare gli stati di avanzamento della realizzazione ed i casi prova di collaudo.

1.4.5 Documentazione di riscontro

Al fine di verificare l'andamento del servizio, l'Aggiudicatario, sino al superamento del collaudo, è tenuto a produrre con cadenza mensile ed entro il 15 del mese successivo a quello di riferimento uno **stato di avanzamento lavori** (SAL).

Il SAL deve contenere almeno le seguenti informazioni:

- avanzamento delle attività relative al piano di realizzazione delle interfacce;

- evidenziazione di eventuali scostamenti rispetto al piano temporale di realizzazione;
- eventuali proposte per la nuova pianificazione delle attività;
- evidenziazione di attività correttive intraprese per la gestione delle criticità rilevate;
- esito di eventuali collaudi parziali e del collaudo finale effettuati;
- varianti e modifiche emerse nel periodo.

Tutti gli stati di avanzamento sono soggetti ad approvazione da parte dell'Amministrazione.

2 SERVIZI DI CONDUZIONE DEI SISTEMI

La fornitura descritta nel presente Capitolo è costituita da un insieme di servizi che le Amministrazioni possono acquisire in relazione alle proprie esigenze. In particolare sono oggetto di fornitura i seguenti servizi:

- 2.1) Gestione posti di lavoro (PDL);
- 2.2) Wan e Lan management;
- 2.3) System management;
- 2.4) Servizio integrato di PDL, Wan e Lan, System management;
- 2.5) Asset management;
- 2.6) Monitoraggio delle prestazioni delle applicazioni.

Il contesto nel quale si collocano tali servizi è quello in cui l'Aggiudicatario assume la responsabilità completa della gestione delle diverse componenti tecnologiche dell'Amministrazione curandone il buon funzionamento, la gestione proattiva, il monitoraggio e l'aggiornamento.

Per quanto attiene i prodotti e l'infrastruttura tecnologica necessari ad erogare i servizi (strumenti per la gestione dei posti di lavoro, il network e system management, l'asset management il monitoraggio delle applicazioni), è onere dell'Aggiudicatario fornire, predisporre e gestire tutti gli strumenti ritenuti necessari alla implementazione ed efficace gestione dei servizi contrattualizzati. L'Aggiudicatario garantisce la propria disponibilità a valutare l'eventuale utilizzo, con la conseguente riduzione economica da sottoporre a parere di congruità, di strumenti di proprietà dell'Amministrazione messi a disposizione dalla stessa.

L'Aggiudicatario dovrà assicurare l'interazione con eventuali ulteriori fornitori terzi connessi con l'attività oggetto dei servizi ed il coordinamento delle loro attività, supportando l'Amministrazione nella definizione e gestione di modelli di esercizio efficaci ed efficienti.

Nei casi di acquisizione di più servizi da parte dell'Amministrazione, l'Aggiudicatario ha l'obbligo di realizzare tutte le integrazioni possibili tra di essi senza alcun ulteriore onere economico.

Per i servizi per i quali tra i requisiti è compresa la fornitura di un help desk di secondo livello alle amministrazioni, l'Aggiudicatario assicura l'interazione con il contact center generalizzato dell'amministrazione stessa qualora esistente.

Sarà onere dell'Amministrazione rendere disponibili eventuali locali richiesti dall'Aggiudicatario per la allocazione di eventuali presidi, qualora acquisisca servizi che li prevedano.

2.1 GESTIONE POSTI DI LAVORO

2.1.1 Descrizione del Servizio

Il servizio ha la finalità di garantire il corretto funzionamento dei posti di lavoro (PDL) indicati dall'Amministrazione, indipendentemente dalla loro ubicazione e dalle modalità di connessione degli stessi alla rete (cablate o wireless), per quanto riguarda le componenti hardware, il software di base, gli strumenti di produttività individuale ed altri applicativi installati sui PDL, siano questi "prodotti di mercato" oppure "custom".

Nel servizio non è compresa:

- la fornitura dei PDL;
- le licenze dei prodotti software installati sugli stessi, inclusi i prodotti antivirus, fatte salve le componenti (agent) da installare per il controllo remoto dei PDL, che sono a carico dell'Aggiudicatario.

Il servizio consiste nelle seguenti attività:

1. controllo remoto dei PDL;
2. mantenimento in efficienza dei PDL attraverso un costante monitoraggio del funzionamento di tutte le componenti (hardware, software di base, di produttività ed applicativo);
3. aggiornamento su richiesta dell'Amministrazione delle componenti software dei PDL (di base, di produttività ed applicative);
4. attivazione preventiva e su richiesta della manutenzione delle componenti hardware (incluse le stampanti, gli scanner ed altre periferiche), ricorrendo a fornitori terzi contrattualizzati dall'Amministrazione;
5. esecuzione di attività di ripristino del buon funzionamento dei PDL a seguito di anomalie su uno o più delle sue componenti software (di base, di produttività ed applicative);
6. installazione/disinstallazione, su richiesta dell'Amministrazione, di nuovi PDL, resi disponibili dall'Amministrazione stessa;
7. adeguamento dei PDL in funzione della mobilità degli utenti nell'ambito lavorativo al fine di garantirne l'operatività a seguito di trasferimenti degli utenti stessi di sede, di stanza, cambiamento di ruolo e/o mansioni;
8. popolazione ed aggiornamento della documentazione (configurazione e tipologia) dei PDL per ogni sede dell'Amministrazione (registri di configurazione);
9. salvataggio e ripristino degli archivi residenti sui PDL in caso di intervento di manutenzione;
10. installazione e gestione di prodotti antivirus forniti dall'Amministrazione;
11. help desk per il supporto tecnico agli utenti dei PDL ed all'Amministrazioni;
12. assistenza on-site a richiesta all'Amministrazione;
13. analisi della qualità del servizio reso anche attraverso rilevazione della soddisfazione utente.

2.1.2 Valutazione dimensionale del Servizio

Ai fini della determinazione del prezzo, la quantità del lavoro da svolgere sarà valutata sulla base dei seguenti elementi:

- il numero dei posti di lavoro totali (**NPDL**) da gestire;
- il numero delle sedi e/o gruppo di sedi limitrofe (**NS**) in cui sono presenti PDL che richiedono una assistenza anche "on-site";
- il numero di PDL che richiedono una assistenza anche on-site (**NPDLR_j**) per ogni sede, o gruppo di sedi limitrofe non potendo gli stessi essere inferiori a 100 per sede o gruppo di sedi.

Il corrispettivo annuale sarà determinato sulla base della seguente formula:

$$\text{Corr.pdl} = P_i * \text{NPDL} + \sum_{j=1}^{ns} (P_i + P_r * \text{NPDLR}_j)$$

Ove:

- **P_i** è il prezzo unitario annuo offerto dalla Unità concorrente in corrispondenza alla fascia di appartenenza del totale dei posti di lavoro NPDL contrattualizzati dall'Amministrazione;
- **P_i** è il prezzo unitario annuo offerto dalla Unità concorrente per ogni sede o gruppo di sedi limitrofe ovunque ubicati in cui siano presenti almeno 100 PDL da assistere anche in modalità "on-site";
- **P_r** è il prezzo unitario annuo (aggiuntivo rispetto a **P_i**) offerto dalla Unità concorrente per ogni posto di lavoro assistito in modalità "on- site";
- **NPDL**, **NS** e **NPDLR_j** sono inizialmente i valori di soglia documentati dalle amministrazioni; tali valori verranno aggiornati per l'anno successivo sulla base dei consuntivi documentati dall'Aggiudicatario per l'anno precedente.

Le fasce di applicazione del prezzo **P_i** sono individuate nelle seguenti:

i	NPDL sino a
1	1.000
2	5.000
3	10.000
4	Oltre 10.000

2.1.3 Requisiti del Servizio

Di seguito sono riportati i requisiti cui deve rispondere il Servizio che verrà erogato:

1. messa a disposizione delle componenti hardware e software necessarie al controllo remoto dei PDL sia a livello di server di monitoraggio che di agent sui PDL (basate sul protocollo SNMP) e gestione tecnica delle stesse;
2. utilizzo di strumenti hardware e software per la popolazione ed il costante aggiornamento del Registro di configurazione riportante le informazioni peculiari di ogni postazione di lavoro installata (tipo, piattaforma software installata; applicazioni; periferiche collegate, tipo di connessione alla rete) e reso accessibile in modalità web all'Amministrazione;
3. utilizzo di strumenti di change management, software distribution e salvataggio / ripristino che permettano in modalità remota la manutenzione e l'aggiornamento delle piattaforme software di base ed applicativo;
4. operazioni di aggiornamento / ripristino del software di base ed applicativo da prevedere annualmente per ciascuna postazione di lavoro sino ad un massimo di 12 / anno;
5. per quanto riguarda le piattaforme software (di base, di produttività individuale ed applicativo di mercato) gli aggiornamenti devono essere effettuati, su richiesta dell'Amministrazione, in base alle versioni che si rendono progressivamente disponibili sul mercato e compatibilmente con la disponibilità delle relative licenze da parte dell'Amministrazione;
6. per quanto riguarda invece il software applicativo "custom" di proprietà dell'Amministrazione, al fine della sua distribuzione, questa dovrà consegnare tale software all'Aggiudicatario che si farà carico della predisposizione dei package di installazione per la distribuzione;
7. attivazione di terze parti per la manutenzione sulle componenti hardware (preventiva o su richiesta);
8. interventi on-site, se previsti, su postazioni di lavoro per le quali non sia stata sufficiente l'azione di ripristino remota, o su richiesta dell'Amministrazione e strumenti a supporto (magazzini, realizzazione kit, strumentazione, ecc.);
9. installazione ed aggiornamento di prodotti antivirus forniti dall'Amministrazione;
10. installazione / disinstallazione di nuovi posti di lavoro resi disponibili dall'Amministrazione;
11. help desk di primo e secondo livello per supporto tecnico all'Amministrazione, per un numero di chiamate annue pari a 6 volte il numero di PDL contrattualizzato dall'Amministrazione, utilizzando un sistema automatizzato, basato su trouble ticketing, per la gestione di problemi e di guasti delle postazioni di lavoro, da erogare con le modalità di cui al successivo capitolo 4.

In sede di offerta tecnica l'Unità concorrente dovrà specificare come intende soddisfare i predetti requisiti.

2.1.4 Organizzazione del lavoro

In relazione alle attività ed ai requisiti di cui ai precedenti punti 2.1.1 e 2.1.3, l'amministrazione all'atto della definizione del contratto esecutivo dovrà esplicitare le proprie esigenze mediante una richiesta formale, denominata **Piano dei Fabbisogni**, che sarà aggiornato annualmente ovvero in anticipo su richiesta dell'Amministrazione.

Nei termini contrattualmente previsti (allegato 2e), l'Aggiudicatario è tenuto a formulare un **Progetto di attivazione** da sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione.

Oltre a quanto previsto nel successivo capitolo 5, il progetto di attivazione deve contenere almeno le seguenti indicazioni:

- elementi assunti per la determinazione dei corrispettivi (NPDL, NS, NPDLR);
- piattaforma hardware e software per il controllo remoto proposta dall'Aggiudicatario;
- piano di installazione degli agent sui PDL;
- modalità di predisposizione dei Registri di configurazione;
- modalità di erogazione degli interventi on-site, se richiesti.

L'Amministrazione è tenuta ad esprimere la propria approvazione, ovvero a richiedere eventuali modifiche al **Progetto di attivazione**.

L'Aggiudicatario procederà all'erogazione del servizio sulla base del **Progetto di attivazione** concordato con l'Amministrazione.

L'Amministrazione e l'Aggiudicatario nomineranno ciascuno un responsabile del Servizio.

Nel corso del periodo contrattuale, quando il volume e/o la complessità di un particolare intervento lo richiedano, i responsabili del servizio delle due parti concorderanno specifici piani di intervento anche in deroga al progetto di attivazione e/o ai livelli di servizio contrattuali.

2.1.5 Documentazione di riscontro

Al fine di verificare l'andamento del servizio, oltre a quanto previsto al successivo capitolo 4 per i sistemi SLAM e SRUS l'Aggiudicatario è tenuto a produrre, con periodicità mensile, la reportistica relativa a:

- attività svolte con indicazione del rispetto delle date contenute nel Progetto di attivazione, concordato ovvero gli eventuali ritardi verificatisi con le relative giustificazioni;
- indicazioni su possibili problemi o anomalie eventualmente verificatisi;
- proposte di modifiche/aggiornamenti da apportare alle postazioni di lavoro e di eventuali ottimizzazioni/migliorie da apportare all'organizzazione del processo.

La reportistica relativa al servizio ed elaborata dai sistemi SLAM e SRUS dovrà essere archiviata e conservata per tutta la durata contrattuale a cura dell'Aggiudicatario e resa accessibile per il tramite del portale descritto nel successivo punto 4.5.

2.2 WAN E LAN MANAGEMENT

2.2.1 Descrizione del Servizio

Il servizio ha la finalità di garantire il corretto funzionamento dell'infrastruttura attiva di rete LAN attraverso il suo continuo monitoraggio e l'interazione con i fornitori titolari dei contratti di manutenzione delle apparecchiature di rete, siano esse parte del cablaggio o wireless, inclusi i dispositivi operanti come firewall, utilizzati dall'Amministrazione. nonché di monitorare l'infrastruttura della rete geografica dell'Amministrazione (Wan) attraverso l'utilizzo degli strumenti messi a disposizione dal fornitore assegnatario dei servizi di connettività e sicurezza SPC con cui l'Amministrazione ha sottoscritto un Contratto Esecutivo OPA nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività.

Il servizio consiste nelle seguenti attività:

1. gestione e monitoraggio remoto della/e rete/i LAN, delle VLAN e dei dispositivi di rete attivi (quali: switch router, Local Director, Content Switch Services, etc.) e gestione dei relativi parametri di configurazione e di QoS;
2. monitoraggio delle prestazioni della rete geografica Wan attraverso la stazione di supervisione ed i report periodici resi disponibili dal fornitore SPC di connettività relativamente ai livelli di servizio erogati;
3. gestione dell'indirizzamento IP secondo gli standard concordati con l'Amministrazione;
4. gestione della nomenclatura/indirizzamento dei server e dei posti di lavoro;
5. controllo della raggiungibilità IP dei server e dei posti di lavoro;
6. popolazione ed aggiornamento della documentazione (configurazioni e tipologia) della/e rete/i LAN e delle VLAN per ogni sede dell'Amministrazione (Registri di configurazione);
7. attivazione logica di nuove prese di rete;
8. attivazione, a fronte di malfunzionamenti, dei fornitori della manutenzione contrattualizzati dall'Amministrazione;
9. help desk per supporto tecnico all'Amministrazione;
10. analisi della qualità del servizio reso anche attraverso rilevazione della soddisfazione utente.

Sono esclusi dal servizio tutti i dispositivi comunque appartenenti alla rete geografica Wan e gestiti dal fornitore assegnatario dei servizi di connettività e sicurezza SPC.

L'Aggiudicatario è tenuto a svolgere un ruolo proattivo nella gestione del servizio al fine di individuare possibili aree di inefficienza, colli di bottiglia, sintomi di congestione proponendo eventuali interventi di miglioramento.

2.2.2 Valutazione dimensionale del Servizio

Ai fini della determinazione del prezzo, la quantità del lavoro da svolgere sarà valutata sulla base del numero di apparati attivi di rete (**NAAR**) presenti sulla rete/i LAN dell'Amministrazione, essendo questa la componente prevalente nella determinazione del prezzo del servizio.

Il corrispettivo annuale sarà determinato sulla base della seguente formula:

$$\text{Corr.lan} = P_i * \text{NAAR}$$

Ove:

- **P_i** è il prezzo unitario annuo offerto dalla Unità concorrente in corrispondenza alla fascia di appartenenza del totale delle LAN contrattualizzate dall'Amministrazione (prezzo da applicare con modalità unitaria e non progressiva);
- **NAAR** è inizialmente il valore di soglia documentato dalle amministrazioni; tale valore verrà aggiornato per l'anno successivo sulla base dei consuntivi documentati dall'Aggiudicatario per l'anno precedente.

Le fasce di applicazione del prezzo **P_i** sono individuate nelle seguenti:

i	NAAR sino a
1	fino a 100
2	fino a 1.000
3	fino a 5.000
4	Oltre 5.000

2.2.3 Requisiti del Servizio

Di seguito sono riportati i requisiti cui deve rispondere il Servizio che verrà erogato:

1. messa a disposizione delle componenti hardware e software (basate sul protocollo SNMP) necessarie per il controllo remoto, la configurazione degli apparati di rete ed in grado di integrare i messaggi SNMP provenienti da apparati attivi di rete afferenti anche a fornitori diversi;
2. utilizzo di strumenti hardware e software per la popolazione ed aggiornamento dei Registri di configurazione della/e rete/i LAN e delle VLAN per ogni sede dell'Amministrazione reso accessibile in modalità Web;
3. tracciatura completa degli eventi anomali che si possono verificare sulla rete ed eventuale integrazione nell'ambito dei sistemi di contact center dell'Amministrazione;
4. attivazione di terze parti per la manutenzione degli apparati attivi di rete;
5. effettuazione di backup settimanale dei dati di configurazione delle apparecchiature attive di rete;

6. help desk di primo e secondo livello per il supporto tecnico all'Amministrazione per un numero di chiamate annue pari alla quantità di apparati attivi (NAAR) di LAN contrattualizzati, utilizzando un sistema automatizzato, basato su trouble ticketing, per la gestione di problemi e di guasti delle postazioni di lavoro, da erogare con le modalità di cui al successivo capitolo 4.

In sede di offerta tecnica l'Unità concorrente dovrà specificar come intende soddisfare i predetti requisiti.

2.2.4 Organizzazione del lavoro

In relazione alle attività ed ai requisiti di cui ai precedenti punti 2.2.1 e 2.2.3, l'amministrazione all'atto della definizione del contratto esecutivo dovrà esplicitare le proprie esigenze mediante una richiesta formale, denominata **Piano dei Fabbisogni**, che sarà aggiornato annualmente ovvero in anticipo su richiesta dell'Amministrazione.

Nei termini contrattualmente previsti (allegato 2e), l'Aggiudicatario è tenuto a formulare un **Progetto di attivazione** da sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione.

Qualora lo ritenga necessario, l'Amministrazione potrà includere nel Piano dei Fabbisogni la richiesta di **servizi di Formazione** illustrati nel successivo punto 3.2 nell'ambito, comunque, del massimale annuo di spesa indicato nel successivo capitolo 3 rispetto al corrispettivo del presente servizio.

Inoltre, sempre se lo ritenga necessario, l'Amministrazione indicherà per quali attività richiede la **fornitura** anche di ulteriori **risorse professionali** rispetto a quelle comprese nell'erogazione del servizio. In nessun caso, durante il periodo di vigenza contrattuale, il costo delle risorse professionali potrà superare il il massimale annuo di spesa indicato al successivo capitolo 3 rispetto a quello del presente servizio.

Oltre a quanto previsto nel successivo capitolo 5, il progetto di attivazione deve contenere almeno le seguenti indicazioni:

- elementi assunti per la determinazione dei corrispettivi (NAAR) indicati dall'Amministrazione;
- piattaforma per il controllo remoto proposta dall'Aggiudicatario;
- modalità di predisposizione dei Registri di configurazione;
- se richiesti nel Piano dei Fabbisogni, la tipologia dei servizi di formazione richiesti;
- se richieste nel Piano dei Fabbisogni, le figure professionali proposte per ogni sede o gruppo di sedi limitrofe, il mix di utilizzo, il relativo impegno in termini di giorni uomo ed il loro costo. I profili delle figure professionali dovranno essere riconducibili a quelli convenzionali indicati nel successivo capitolo 3.

L'Amministrazione è tenuta ad esprimere la propria approvazione, ovvero a richiedere eventuali modifiche al Progetto di Attivazione.

L'Aggiudicatario procederà all'erogazione del servizio sulla base del Progetto di Attivazione concordato con l'Amministrazione.

L'Amministrazione e l'Aggiudicatario nomineranno ciascuno un responsabile del Servizio.

Il servizio sarà erogato sia sulla base di interventi puntuali ovvero, in considerazione del volume e/o della complessità dell'intervento, sulla base di **piani di intervento**, che saranno concordati tra il Aggiudicatario e l'Amministrazione.

2.2.5 Documentazione di riscontro

Al fine di verificare l'andamento del servizio, oltre a quanto previsto al successivo capitolo 4 per i sistemi SLAM e SRUS l'Aggiudicatario è tenuto a produrre, con periodicità mensile, la reportistica relativa a:

- attività svolte con indicazione del rispetto delle date contenute nel piano di intervento concordato ovvero gli eventuali ritardi verificatisi con le relative giustificazioni;
- indicazioni su possibili problemi o anomalie eventualmente verificatisi;
- proposte di modifiche/aggiornamenti da apportare alla rete e di eventuali ottimizzazioni/migliorie da apportare all'organizzazione del processo.

La reportistica relativa al servizio ed elaborata dai sistemi SLAM e SRUS dovrà essere archiviata e conservata per tutta la durata contrattuale a cura dell'Aggiudicatario e resa accessibile per il tramite del portale descritto nel successivo punto 4.5.

2.3 SYSTEM MANAGEMENT

Il servizio di System management si applica solo ai server presenti sulle reti LAN ed operanti con i seguenti sistemi operativi: Windows; Linux; Unix in tutte le sue versioni.

Il servizio può essere erogato in modalità remota, ovvero con presidio on-site in relazione alle dimensioni dei server ed alle esigenze dell'Amministrazione.

2.3.1 Descrizione del Servizio

Il servizio, in relazione alle modalità di erogazione di cui al successivo punto 2.3.2, può consistere in tutto od in parte nelle seguenti attività:

1. Conduzione operativa articolata in:
 - 1.1 conduzione operativa dei server;
 - 1.2 gestione dei salvataggi e degli eventuali ripristini di tutte le componenti (configurazioni hardware e software, file di configurazione, basi dati, ...);
 - 1.3 gestione della distribuzione del software sui server sulla base della fornitura da parte dell'Amministrazione all'Aggiudicatario delle componenti software da distribuire;
 - 1.4 gestione dei supporti di memorizzazione (DAT, CD, streaming tape, ...);
 - 1.5 gestione delle stampe;
 - 1.6 realizzazione / aggiornamento delle procedure di lavoro;
 - 1.7 preparazione dei flussi di lavoro;
 - 1.8 schedulazione e controllo dei lavori in produzione (sia quelli con frequenza predefinita che quelli a richiesta);
 - 1.9 attivazione di terze parti per la manutenzione sulle componenti hardware (preventiva o su richiesta);
 - 1.10 popolazione ed aggiornamento della documentazione (configurazione e tipologia) dei server per ogni sede dell'Amministrazione (Registri di configurazione).
2. Attività sistemistiche articolate in:
 - messa in esercizio di ambienti elaborativi;
 - gestione dei sistemi operativi, delle piattaforme software e loro manutenzione / evoluzione nel tempo. In particolare, la gestione dei cambiamenti di configurazione ("change management") comprende:
 - la definizione delle politiche e dei processi di "change management" e delle procedure di ripristino;

- la valutazione preliminarmente dell'impatto dei "change" sull'operatività dei server suggerendo le soluzioni atte a minimizzare i rischi del piano di modifica;
- le misure per garantire la coerenza dei "change";
- le misure per assicurare l'integrità e la tracciabilità, di tutti "change" che modifichino le configurazioni delle piattaforme dei server (di base ed applicative);

assistenza alla conduzione operativa in caso di necessità;

amministrazione dei data base (creazione delle tabelle, copia, salvataggio, ripristino, riorganizzazione, ...);

capacity planning volto alla determinazione e la messa in esercizio di configurazioni adeguate per ogni componente di sistema;

intervento a fronte di eventuali malfunzionamenti per la loro tempestiva soluzione coinvolgendo, se necessario, i fornitori titolari dei contratti;

3. analisi della qualità del servizio reso anche attraverso rilevazione della soddisfazione utente.

2.3.2 Valutazione dimensionale del Servizio

Ai fini della determinazione del prezzo, la quantità del lavoro da svolgere sarà valutata sulla base del numero e della tipologia dei server da gestire e della modalità di erogazione del servizio.

In particolare è prevista la seguente classificazione per il servizio di System Management.

Sigla	Tipologia di server	Caratteristiche	Modalità erogazione
SR	Piccolo	Server stand alone non DB	Solo remota
GR	Grande	Server cluster e/o SAN e/o server DB	Solo remota
GP	Grande presidiato	Server cluster e/o SAN e/o server DB	Presidio on-site

Su richiesta dell'Amministrazione, server classificati nella categoria GP secondo lo schema sopra presentato, in funzione di un numero ridotto di attività on-site che il fornitore prenda in carico rispetto a quanto descritto nel successivo punto 2.3.4, potranno essere classificati nella categoria inferiore GR.

Il corrispettivo annuale sarà determinato sulla base della seguente formula:

$$\text{Corr.}_{\text{sys}} = \text{PSR} * \text{NSR} + \text{PGR} * \text{NGR} + \sum_{j=1, \text{ns}} (\text{PS} + \text{PGP} * \text{NGP}_j)$$

Ove:

- **NSR** e **NGR** indicano il numero dei server non presidiati appartenenti alle due diverse tipologie dimensionali (SR e GR) e rappresentano inizialmente i valori documentati dalla Amministrazione; tali valori verranno aggiornati per l'anno successivo sulla base dei consuntivi documentati dall'Aggiudicatario per l'anno precedente;

- **ns** indica il numero di sedi in cui sono presenti server grandi da gestire in modalità on-site;
- **NGP_j** è il numero di server grandi GP gestiti in modalità on-site nella j-esima sede;
- **PSR, PGR e PGP** sono i prezzi unitari annui di gestione offerti dalla Unità concorrente per la gestione di ognuna delle tipologie di server;
- **PS** è il prezzo unitario annuo offerto dalla Unità concorrente per ogni sede o gruppo di sedi limitrofe ovunque ubicate in cui siano presenti server di tipo GP da assistere in modalità on-site.

2.3.3 Requisiti del Servizio

Di seguito sono riportati i requisiti cui deve rispondere il Servizio che verrà erogato:

1. Conduzione operativa dei server

messa a disposizione ed utilizzo delle componenti hardware e software necessarie al controllo remoto dei server (basate sul protocollo SNMP) e gestione tecnica delle stesse;

utilizzo di strumenti hardware e software per la popolazione ed il costante aggiornamento dei Registri di configurazione per ogni sede dell'Amministrazione riportante le informazioni peculiari di ogni server installato (tipo, piattaforma software installata, applicazioni, periferiche collegate, tipo di connessione alla rete) e reso accessibile in modalità web alla Amministrazione;

utilizzo di strumenti di change management, software distribution e salvataggio/ripristino che permettano in modalità remota la manutenzione e l'aggiornamento delle piattaforme software di base ed applicativo con:

- pianificazione ed esecuzione della distribuzione e verifica del relativo esito;
- esecuzione di procedure di ripristino di configurazione in caso di necessità;

In particolare, relativamente alla distribuzione di software per i sistemi operativi, DBMS, prodotti di mercato, si precisa che per quanto riguarda l'installazione delle patch il servizio comprende:

- il costante monitoraggio dei rilasci;
- la verifica della applicabilità di tali patch nell'ambito dell'ambiente della Amministrazione;
- la richiesta delle patch qualora non disponibili;
- la valutazione del loro impatto;
- la definizione di un piano di installazione concordato con l'Amministrazione (date ed ambiti di intervento);
- la predisposizione di apposite procedure di salvataggio;
- l'installazione delle patch;

Per quanto riguarda l'aggiornamento dei livelli di software per i sistemi operativi, i DBMS e gli altri prodotti di mercato costituenti la piattaforma software dell'Amministrazione, si richiede che entro tre (3) mesi dalla disponibilità di una nuova versione (General Availability) l'Aggiudicatario effettui l'analisi d'impatto, sviluppi il piano di aggiornamento e formuli una conseguente proposta alla Amministrazione.

Il numero delle operazioni di cui al comma precedente da prevedere annualmente per ciascun server sarà al massimo di 12; tali operazioni verranno effettuate sulla base della fornitura da parte dell'Amministrazione delle componenti software da installare.

attivazione di terze parti per la manutenzione sulle componenti hardware;

monitoraggio, raccolta e storicizzazione, a richiesta, dei valori del carico dei server su base oraria, giornaliera e mensile, allo scopo di garantire l'efficienza di tutte le componenti (CPU, memorie, BUS di sistema e dispositivi di I/O), al fine di determinare possibili aree di inefficienza o colli di bottiglia dell'intera infrastruttura, definendo soglie di utilizzo delle risorse ed intervenendo prontamente a fronte di eventuali malfunzionamenti;

gestione dei supporti di memorizzazione (DAT, CD, streaming tape, ...);

gestione delle stampe;

realizzazione/aggiornamento delle procedure di lavoro;

preparazione dei flussi di lavoro;

schedulazione e controllo dei lavori in produzione (sia quelli con frequenza predefinita che quelli a richiesta);

gestione di sottosistemi di memoria di massa di tipo SAN – Storage Area Network utilizzando gli strumenti specifici di gestione forniti dall'Amministrazione;

gestione di infrastrutture di front-end web basate su moduli blade server utilizzando gli strumenti specifici di gestione forniti dall'Amministrazione;

help desk di primo e secondo livello e supporto tecnico all'Amministrazione per un numero di chiamate annue pari 6 volte il quantitativo dei server gestiti, utilizzando un sistema automatizzato, basato su trouble ticketing, per la gestione di problemi e di guasti delle postazioni di lavoro, da erogare con le modalità di cui al successivo capitolo 4.

2. Attività sistemistica

gestione dei cambiamenti di configurazione comprendente:

- definizione delle politiche e dei processi di "change management" e le procedure di ripristino;
- valutazione preliminare dell'impatto dei "change" sull'operatività dei server suggerendo le soluzioni atte a minimizzare i rischi del piano di modifica;
- garanzia della coerenza dei "change" effettuati;
- assicurazione della integrità e della tracciabilità di tutti i "change" che modifichino le configurazioni delle piattaforme (di base ed applicative) dei servizi;

assistenza alla conduzione operativa in caso di necessità;

amministrazione dei data base (creazione delle tabelle, copia, salvataggio, ripristino,

riorganizzazione, etc.);

capacity planning volto alla determinazione e la messa in esercizio di configurazioni adeguate per ogni componente dei server;

intervento a fronte di eventuali malfunzionamenti per la loro tempestiva soluzione coinvolgendo, se necessario, i fornitori titolari dei contratti.

3. Analisi della qualità del servizio reso anche attraverso rilevazione della soddisfazione utente.

In sede di offerta tecnica l'Unità concorrente dovrà specificare come intende soddisfare tutti i predetti requisiti.

2.3.4 Correlazione fra classificazione dimensionale, modalità di erogazione e requisiti

Nella tabella che segue sono riportati, in relazione alla classificazione dimensionale dei server ed alle modalità di erogazione del servizio, i requisiti cui deve rispondere il servizio stesso.

Descrizione	Classificazione		
	Piccolo	Grande	Grande presidiato
Elementi per la determinazione dei corrispettivi			
SR Server stand alone non DB	SI	NO	NO
GR Server cluster/SAN/DB	NO	SI	NO
GP Server cluster/SAN/DB presidiato	NO	NO	SI
Requisiti del servizio			
1. Conduzione operativa			
1.1 Controllo remoto	SI	SI	SI
1.2 Registro configurazione	SI	SI	SI
1.3 Sistema trouble ticketing	SI	SI	SI
1.4 Change management/software distribution	SI	SI	SI
1.5 Attivazione terze parti per manutenzione	SI	SI	SI
1.6 Monitoraggio valori di carico	NO	SI	SI
1.7 Gestione supporti di memorizzazione	NO	NO	SI
1.8 Gestione stampe	NO	NO	SI
1.9 Realizzazione/Aggiornamento procedure operative	NO	NO	SI
1.10 Preparazione flussi di lavoro	NO	NO	SI
1.11 Schedulazione e controllo lavori	NO	NO	SI
1.12 Gestione SAN	NO	SI	SI
1.13 Gestione front end web (blade server)	NO	SI	SI
1.14 Help desk di primo e secondo livello per il supporto tecnico	SI	SI	SI
2. Attività sistemistiche			
2.1 Gestione dei cambiamenti di configurazione	SI	SI	SI
2.2 Assistenza alla conduzione operativa	NO	NO	SI
2.3 Amministrazione data base	NO	SI	SI
2.4 Capacity planning	NO	SI	SI
2.5 Interventi proattivi a fronte di malfunzionamenti	NO	SI	SI
3. Analisi della qualità del servizio	SI	SI	SI

2.3.5 Organizzazione del lavoro

In relazione alle attività ed ai requisiti di cui ai precedenti punto 2.3.1 e 2.3.3, l'amministrazione all'atto della definizione del contratto esecutivo dovrà esplicitare le proprie esigenze mediante una richiesta formale, denominata **Piano dei Fabbisogni**, che sarà aggiornato annualmente ovvero in anticipo su richiesta dell'Amministrazione.

Progetto di Attivazione da sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione.

Oltre a quanto previsto nel successivo capitolo 5, il Progetto di attivazione deve contenere le indicazioni sugli elementi assunti per la determinazione dei corrispettivi (NSR, NGR, PS, NGP).

L'Amministrazione è tenuta ad esprimere la propria approvazione, ovvero a richiedere eventuali modifiche al Progetto di Attivazione.

L'Aggiudicatario procederà all'erogazione del servizio sulla base del Progetto di Attivazione concordato con l'Amministrazione.

L'Amministrazione e l'Aggiudicatario definiranno congiuntamente il processo di autorizzazione sia dei "change" che dei ripristini.

L'Amministrazione e l'Aggiudicatario nomineranno ciascuno un responsabile del Servizio.

2.3.6 Documentazione di riscontro

Al fine di verificare l'andamento del servizio, oltre a quanto previsto al successivo capitolo 4 per i sistemi SLAM e SRUS l'Aggiudicatario è tenuto a produrre, con periodicità mensile, la reportistica relativa a:

- attività svolte con indicazione del rispetto delle date contenute nel piano di intervento concordato ovvero gli eventuali ritardi verificatisi con le relative giustificazioni;
- indicazioni su possibili problemi o anomalie eventualmente verificatisi in merito al funzionamento di componenti di sistema riportanti le cause e le azioni svolte per risolverli;
- proposte di eventuali ottimizzazioni/migliorie da apportare all'organizzazione del servizio.

La reportistica relativa al servizio ed elaborata dai sistemi SLAM e SRUS dovrà essere archiviata e conservata per tutta la durata contrattuale a cura dell'Aggiudicatario e resa accessibile per il tramite del portale descritto nel successivo punto 4.5.

2.4 SERVIZIO INTEGRATO DI PDL, WAN E LAN, SYSTEM MANAGEMENT

2.4.1 Descrizione e requisiti del Servizio

La descrizione delle attività ed i requisiti del servizio comprendono quelli dei servizi di cui ai punti 2.1, 2.2, 2.3 presi singolarmente, ma erogati in una unica fornitura integrata e basata su una sola piattaforma software di erogazione.

2.4.2 Valutazione dimensionale del Servizio

Ai fini della determinazione del prezzo si applicherà quale corrispettivo la somma dei corrispettivi dei singoli servizi di cui ai punti 2.1, 2.2, 2.3 moltiplicata per un fattore di riduzione **K_{pls} = 0,85** che è stato formulato sulla base della sinergia realizzabile nella erogazione integrata dei servizi.

Il corrispettivo annuale sarà, pertanto, determinato dalla seguente formula:

$$\text{Corr. pls} = 0,85 * (\text{Corr.pdl} + \text{Corr. lan} + \text{Corr. sys})$$

E' presumibile che, sulla base di tale fattore di riduzione, il 50% circa del fatturato nei confronti delle amministrazioni contraenti possa essere costituito dall'acquisizione del servizio integrato in luogo dei servizi singoli.

2.4.3 Organizzazione del lavoro

L'organizzazione del lavoro è identica a quella riportata ai punti 2.1.4, 2.2.4, 2.3.5 relativamente ai singoli servizi costituenti la presente fornitura.

2.4.4 Documentazione di riscontro

La documentazione di riscontro richiesta è identica a quella riportata ai punti 2.1.5, 2.2.5, 2.3.6 relativamente ai singoli servizi costituenti la presente fornitura.

2.5 ASSET MANAGEMENT

2.5.1 Descrizione del Servizio

Il servizio è rivolto alle Amministrazioni che nell'ambito della presente gara abbiano contrattualizzato almeno uno dei seguenti servizi: gestione PDL; Wan/Lan management; System management; servizio integrato di PDL, Wan/Lan e System management. Esso ha la finalità di tenere un inventario storico completo ed esaustivo dell'infrastruttura informatica ed amministrativa dell'Amministrazione presente nei Registri di configurazione.

Il servizio è esclusivamente orientato alla gestione dei seguenti asset: componenti hardware (server e PDL), apparati attivi di rete, software di base, di produttività ed applicativo di mercato.

Il servizio consiste nelle attività di integrazione delle informazioni contenute nei Registri di configurazione di cui ai precedenti punti 2.1, 2.2 e 2.3 mediante acquisizione dalla documentazione amministrativa fornita in copia dall'Amministrazione delle informazioni rilevanti relative agli asset in esercizio (costi sostenuti per l'acquisto / canoni di locazione; data di acquisto od ingresso in esercizio dei nuovi asset; eventuali scadenze contrattuali) ed alla loro gestione nel tempo attraverso la popolazione ed aggiornamento dell'inventario degli asset.

2.5.2 Valutazione dimensionale del Servizio

Ai fini della determinazione del prezzo, la quantità del lavoro da svolgere sarà valutata sulla base del numero dei contratti con i quali sono stati acquisiti i beni presenti nei Registri di configurazione e del numero di beni presenti complessivamente nei contratti.

Il corrispettivo annuale sarà determinato sulla base della seguente formula:

$$\text{Corr.ass} = \text{Pcont} * \text{NCTR} + \text{Pitem} * \text{NITEM}$$

Ove:

- **Pcont** è il prezzo unitario annuo offerto dalla Unità concorrente per ogni contratto di acquisizione dei beni dell'Amministrazione;
- **NCTR** indica il numero dei contratti inizialmente gestiti; tale valore verrà aggiornato per l'anno successivo sulla base dei consuntivi documentati dall'Aggiudicatario per l'anno precedente;
- **Pitem** è il prezzo unitario annuo offerto dalla Unità concorrente per ogni bene contenuti nei contratti;
- **NITEM** indica il numero dei beni complessivamente inseriti nei contratti inizialmente gestiti; tale valore verrà aggiornato per l'anno successivo sulla base dei consuntivi documentati dall'Aggiudicatario per l'anno precedente.

Prerequisito per l'erogazione del servizio è l'esistenza dei Registri di configurazione.

2.5.3 Requisiti del Servizio

Di seguito sono riportati i requisiti cui deve rispondere il Servizio che verrà erogato:

1. disponibilità di strumenti hardware e software per la popolazione e l'aggiornamento di un inventario storico centralizzato relativo all'installato hardware e software dell'Amministrazione. I dati dell'inventario dovranno essere resi disponibili all'Amministrazione in modalità web e con la possibilità di prelevare le informazioni contenute per una eventuale elaborazione fuori linea;
2. integrazione dei predetti strumenti con quelli previsti per il Registro delle configurazioni di cui ai precedenti punti 2.1.3 e 2.2.3 al fine della ottimizzazione della gestione;
3. popolazione iniziale ed aggiornamento dell'inventario, basato sui Registri di configurazione, con i dati amministrativi relativi ai contratti riferiti ai beni gestiti;
4. definizione di un processo atto a garantire il costante mantenimento ed aggiornamento delle informazioni relative all'installato;
5. gestione delle garanzie relative ai componenti hardware;
6. gestione delle licenze relative al software per ciò che riguarda gli adempimenti e gli aggiornamenti;
7. elaborazione di statistiche per tipologia di bene, anno di acquisizione, costo, etc.;
8. help desk di secondo livello per il supporto tecnico all'Amministrazione sino a 24 chiamate / anno, da erogare con le modalità di cui al successivo capitolo 4.

In sede di offerta tecnica l'Unità concorrente dovrà specificar come intende soddisfare i predetti requisiti.

2.5.4 Organizzazione del lavoro

In relazione alle attività ed ai requisiti di cui ai precedenti punto 2.5.1 e 2.5.3, l'Amministrazione all'atto della definizione del contratto esecutivo dovrà esplicitare le proprie esigenze mediante una richiesta formale, denominata **Piano dei Fabbisogni**, che sarà aggiornato annualmente ovvero in anticipo su richiesta dell'Amministrazione.

Tale piano dovrà contenere, fra l'altro, indicazioni circa le modalità e le frequenze di trasferimento dall'Amministrazione all'Aggiudicatario della documentazione contrattuale, nonché la tempestività di aggiornamento dell'inventario da parte dell'Aggiudicatario.

Nei termini contrattualmente previsti (allegato 2e), l'Aggiudicatario è tenuto a formulare un **Progetto di Attivazione** da sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione.

Oltre a quanto previsto nel successivo capitolo 5, il Progetto di attivazione deve contenere anche le indicazioni relative agli elementi dimensionali assunti per la determinazione del corrispettivo (NCTR e Nitem) ed alle informazioni contenute nei Registri di configurazione di cui ai punti 2.1.3, 2.2.3 e 2.3.3.

L'Amministrazione è tenuta ad esprimere la propria approvazione, ovvero a richiedere eventuali modifiche al Progetto di Attivazione.

L'Aggiudicatario procederà all'erogazione del servizio sulla base del Progetto di Attivazione concordato con l'Amministrazione.

L'Amministrazione e l'Aggiudicatario nomineranno ciascuno un responsabile del Servizio.

2.5.5 Documentazione di riscontro

Al fine di verificare l'andamento del servizio, oltre a quanto previsto al successivo capitolo 4 per i sistemi SLAM e SRUS l'Aggiudicatario è tenuto a produrre, con periodicità mensile, la reportistica relativa a:

- costi sostenuti per l'acquisto od i canoni di locazione dei nuovi asset;
- data di acquisto od ingresso in esercizio dei nuovi beni;
- scadenze contrattuali;
- modifiche apportate nel periodo di osservazione;
- modifiche richieste ma non ancora soddisfatte e, per queste ultime, lo stato dell'intervento;
- proposte di eventuali ottimizzazioni/migliorie da apportare all'organizzazione del servizio.

La reportistica relativa al servizio ed elaborata dai sistemi SLAM e SRUS dovrà essere archiviata e conservata per tutta la durata contrattuale a cura dell'Aggiudicatario e resa accessibile per il tramite del portale descritto nel successivo punto 4.5.

2.6 MONITORAGGIO DELLE PRESTAZIONI DELLE APPLICAZIONI

Si premette che la possibilità di svolgimento del servizio in argomento dipende in larga misura dalle caratteristiche delle applicazioni da monitorare che, in alcuni casi, potrebbero rendere impossibile il suo svolgimento. In ogni caso l'erogazione di tale servizio potrà essere accettata o meno dall'Aggiudicatario.

2.6.1 Descrizione del Servizio

Il servizio è rivolto alle amministrazioni che, nell'ambito della presente gara, abbiano contrattualizzato anche i servizi di System Management e di Wan - Lan Management ed è finalizzato al monitoraggio dei "processi di business" dell'Amministrazione.

Nel presente ambito, per processo di business si intende una attività amministrativa caratteristica dell'Amministrazione che si avvale di un supporto informatico erogato per il tramite di una catena tecnologica, costituita, tra l'altro, da una o più applicazioni. Il servizio in oggetto si prefigge quindi l'obiettivo di effettuare un controllo costante sulla componente applicativa della catena tecnologica per i processi di business ritenuti rilevanti dall'Amministrazione per garantirne la massima fruibilità.

Il servizio consiste nelle seguenti attività:

1. monitoraggio delle applicazioni attraverso funzionalità di controllo aggiuntive rispetto a quelle dei servizi System Management e di Wan - Lan Management già rivolti alla infrastruttura, con il duplice obiettivo di:
 - monitorare i componenti applicativi che non ricadano nell'insieme trattato dal servizio di System Management;
 - fornire il monitoraggio di indici prestazionali e di disponibilità per le applicazioni di supporto ai processi di business che l'Amministrazione intende tenere sotto controllo, da una prospettiva orientata agli utenti finali;
2. funzionalità di correlazione atte a verificare costantemente la disponibilità delle catene tecnologiche preposte alla erogazione del supporto informatico ai processi di business dell'Amministrazione;
3. raccolta e storicizzazione dei dati di disponibilità e di performance da fornire all'Amministrazione a fini di proprie elaborazioni e studi di trend;
4. segnalazioni in tempo reale anche in forma grafica dello stato del supporto informatico ai processi di business oggetto del servizio;
5. effettuazione di attività di tuning finalizzate a proporre all'Amministrazione modifiche alle configurazioni di riferimento di supporto ai processi di business.

2.6.2 Valutazione dimensionale del Servizio

Ai fini della determinazione del prezzo, la quantità del lavoro da svolgere sarà valutata sulla base del numero di "processi di business" e del numero di catene tecnologiche coinvolte nella erogazione degli stessi.

Il corrispettivo annuale sarà determinato come somma dei corrispettivi mensili sulla base della seguente formula:

$$\text{Corr. mpa} = \sum_{k=1}^{12} (\mathbf{a} * \mathbf{n}_i + \mathbf{b} * \mathbf{m}_i)$$

Ove:

- \mathbf{n}_i è il numero dei processi di business monitorati nell'i-esimo mese ed \mathbf{a} è il prezzo mensile in euro offerto dall'Unità concorrente per ciascun processo;
- \mathbf{m}_i è il numero totale di catene tecnologiche monitorate nell'iesimo mese e \mathbf{b} è il prezzo mensile in euro offerto dall'Unità concorrente per ciascuna catena tecnologica;
- \mathbf{n}_i ed \mathbf{m}_i sono inizialmente i valori documentati dalla Amministrazione; tali valori potranno essere aggiornati mensilmente in funzione delle richieste formulate dall'Amministrazione sia relativamente alle applicazioni che alle transazioni sulla base delle specifiche esigenze di monitoraggio.

2.6.3 Requisiti del Servizio

Di seguito sono riportati i requisiti cui deve rispondere il Servizio che verrà erogato:

1. disponibilità di una stazione di lavoro preposta al monitoraggio, la quale verifichi, secondo una prospettiva orientata agli utenti, i tempi di risposta e la disponibilità delle applicazioni, e che consenta al fornitore di svolgere opportuna attività di tuning ovvero di proporre all'Amministrazione modifiche alle configurazioni di riferimento cu cui siano implementati i processi di business monitorati dal servizio.
2. fornitura degli strumenti hardware e software necessari per il servizio;
3. elaborazione mensile di statistiche sulla disponibilità e le prestazioni di ogni processo sottoposto a monitoraggio;
4. help desk di secondo livello e supporto tecnico all'Amministrazione per un numero di chiamate annue pari a 6 volte il quantitativo di processi applicativi gestiti, da erogare con le modalità di cui al successivo capitolo 4.

In sede di offerta tecnica l'Unità concorrente dovrà specificare come intende soddisfare i predetti requisiti, prevedendo modalità di realizzazione che siano orientate a processi riconducibili alle seguenti tipologie di workload:

transazionali;

transazionali web based;

collaborative (intranet, siti informativi);

supporto alle decisioni (data mining);
batch.

2.6.4 Organizzazione del lavoro

In relazione alle attività ed ai requisiti di cui ai precedenti punto 2.6.1 e 2.6.3, l'amministrazione all'atto della definizione del contratto esecutivo dovrà esplicitare le proprie esigenze mediante una richiesta formale, denominata **Piano dei Fabbisogni** che includa i processi che intende sottoporre a monitoraggio.

Qualora lo ritenga necessario, l'Amministrazione potrà includere nel Piano dei Fabbisogni la richiesta di servizi di Formazione illustrati nel successivo punto 3.2 nell'ambito, comunque, del massimale annuo di spesa indicato nel successivo capitolo 3 rispetto al corrispettivo del presente servizio.

Inoltre, sempre se lo ritenga necessario, l'Amministrazione indicherà per quali attività richiede la **fornitura** anche di ulteriori **risorse professionali** rispetto a quelle comprese nell'erogazione del servizio. In nessun caso, durante il periodo di vigenza contrattuale, il costo delle risorse professionali potrà superare il massimale annuo di spesa indicato al successivo capitolo 3 rispetto a quello del presente servizio.

Nei termini contrattualmente previsti (allegato 2e), l'Aggiudicatario è tenuto a formulare un **Progetto di Attivazione** da sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione.

Oltre a quanto previsto nel successivo capitolo 5, il Progetto di attivazione deve contenere anche le indicazioni relative a:

- gli elementi dimensionali assunti per la determinazione dei corrispettivi (numero di processi applicativi **n**, numero di catene tecnologiche **m**);
- se richieste nel Piano dei Fabbisogni, le ulteriori figure professionali proposte per ogni attività, il mix di utilizzo, il relativo impegno in termini di giorni uomo ed il loro costo. I profili delle figure professionali dovranno essere riconducibili a quelli convenzionali indicati nel successivo capitolo 3;
- se richiesti nel Piano dei Fabbisogni, la tipologia dei servizi di formazione proposti.

L'Amministrazione è tenuta ad esprimere la propria approvazione, ovvero a richiedere eventuali modifiche al Progetto di Attivazione.

L'Aggiudicatario procederà all'erogazione del servizio sulla base del Progetto di Attivazione concordato con l'Amministrazione.

L'Amministrazione e l'Aggiudicatario nomineranno ciascuno un responsabile del Servizio.

2.6.5 Documentazione di riscontro

Al fine di verificare l'andamento del servizio, oltre a quanto previsto al successivo capitolo 4 per i sistemi SLAM e SRUS l'Aggiudicatario è tenuto a produrre, con periodicità mensile, la reportistica relativa a:

- numero e identificazione dei processi di business (e indicazione dei sottostanti applicativi) sottoposti a monitoraggio;
- numero e identificazione delle catene tecnologiche coinvolte nella erogazione dei processi di business;
- indicazioni su possibili problemi o anomalie eventualmente verificatisi in merito al funzionamento di componenti della catena tecnologica sottoposta a monitoraggio riportanti le cause e le azioni svolte per risolverli;
- proposte di eventuali ottimizzazioni/migliorie da apportare all'organizzazione del servizio.

La reportistica relativa al servizio ed elaborata dai sistemi SLAM e SRUS dovrà essere archiviata e conservata per tutta la durata contrattuale a cura dell'Aggiudicatario e resa accessibile per il tramite del portale descritto nel successivo punto 4.5.

3 SERVIZI PROFESSIONALI A SUPPORTO

I servizi professionali a supporto potranno essere acquisiti solo dalle Amministrazioni che abbiano richiesto almeno uno dei servizi di cui ai capitoli 1 e 2 oggetto del presente Capitolato nell'ambito dei seguenti massimali previsti per ciascun servizio rispetto al costo corrispettivo annuo del servizio stesso.

Servizio	Massimale Serv. profess.	Massimale Formazione
1. Servizi di gestione di siti Web		
1.1 Hosting siti Web	0%	0%
1.2 Progettazione e realizzazione siti Web	20%	5%
1.3 Supporto tecnico alle attività di tipo redazionale e gestione dei contenuti di un sito Web	10%	5%
1.4 Servizi di accesso ad applicazioni in modalità Web	20%	5%
2. Servizi di conduzione dei sistemi		
2.1 Gestione PDL	0%	0%
2.2 WAN e LAN Management	30%	5%
2.3 System Management	0%	0%
2.4 Servizio integrato di PDL, WAN-LAN e System Management (percentuali riferite alla sola componente WAN-LAN – Corr.lan)	30%	5%
2.5 Asset Management	0%	0%
2.6 Monitoraggio delle prestazioni di applicazioni	30%	5%

3.1 ASSISTENZA

I servizi professionali di assistenza hanno l'obiettivo di supportare le Amministrazioni che ne facciano richiesta, nella introduzione e nell'esercizio dei servizi di cui ai capitoli 1 e 2 oggetto del presente Capitolato.

3.1.1 Descrizione del Servizio

Il servizio consiste nel supportare le amministrazioni richiedenti nelle iniziative volte alla risoluzione di problematiche di natura tecnica, ovvero nello svolgimento di attività che richiedano professionalità specifiche nella progettazione, nell'avvio e nell'esercizio dei servizi acquisiti, oggetto del presente Capitolato, mediante richiesta di risorse professionali.

3.1.2 Valutazione dimensionale del Servizio

Ai fini della determinazione del prezzo, la quantità del lavoro da svolgere sarà valutata sulla base del numero di giorni lavorativi di 8 (otto) ore da erogare e della tariffa giornaliera corrispondente alle figure professionali impiegate.

Nell'allegato A al presente Capitolato sono riportati i quattro livelli professionali convenzionali (A,B,C,D) applicabili, in ordine decrescente di conoscenze/esperienze richieste, con le corrispondenti figure professionali associate.

Il corrispettivo annuale sarà determinato sulla base della seguente formula:

$$\text{Corr. spa} = \sum_{i=1}^n \text{GG}_i * \text{TPRF}_i$$

Ove:

- **n** è il numero dei livelli professionali (di cui all'Allegato A del presente capitolato) previsti nella fornitura e riferiti alle figure impegnate nel servizio (n vale al più 4, caso in cui l'Amministrazione acquisisca servizi professionali che includano figure professionali afferenti a ciascuno dei 4 livelli tariffari definiti);
- **GG_i** e **TPRF_i** sono rispettivamente i giorni da erogare e la tariffa giornaliera applicata per l'esimo livello professionale convenzionale proposto dalla Unità concorrente.

Ai soli fini della aggiudicazione, non essendo note a priori le richieste formulabili dalle singole amministrazioni, per rendere omogenee le diverse offerte, verrà utilizzato un numero di giorni ottenuto dividendo il massimale di costo relativo allo specifico servizio, di cui alla tabella precedente, per un mix di livelli tariffari di mercato uguale per tutti i servizi e pari ad euro 480/giorno. Il numero di giorni ottenuto verrà moltiplicato per la tariffa media ponderata ottenuta dalle tariffe dei singoli livelli professionali convenzionali offerte dalla Unità concorrente nel modo seguente:

$$\text{TPRF} = 0,2 * \text{TPRF}_1 + 0,4 * \text{TPRF}_2 + 0,3 * \text{TPRF}_3 + 0,1 * \text{TPRF}_4$$

3.1.3 Requisiti del Servizio

Per l'erogazione del servizio, l'Aggiudicatario, sulla base delle richieste dell'Amministrazione contraente, dovrà rendere disponibili figure professionali i cui profili siano riconducibili ai livelli convenzionali indicati nell'Allegato A al presente Capitolato.

3.1.4 Organizzazione del lavoro

In relazione ai servizi richiesti, oggetto dei capitoli 1 e 2 del presente Capitolato ed ai requisiti degli stessi, l'amministrazione all'atto della definizione del contratto esecutivo dovrà esplicitare le proprie esigenze di risorse professionali mediante una richiesta formale, contenuta nel **Piano dei Fabbisogni** dello specifico servizio contenente l'indicazione delle finalità che intende perseguire con il supporto professionale richiesto. Nei termini contrattualmente previsti, l'Aggiudicatario è tenuto a formulare nell'ambito del relativo **Progetto di Attivazione** una proposta da sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione.

Oltre a quanto previsto nel successivo capitolo 5, il Progetto di Attivazione per la parte relativa alle risorse professionali deve contenere almeno le seguenti indicazioni:

- gli obiettivi cui sono destinate;
- le attività previste e le relative tempificazioni;
- i prodotti intermedi e finali oggetto di rilascio ed i risultati attesi;
- l'impegno stimato, espresso in giorni uomo, suddiviso per attività e per figura professionale impiegata;
- i profili professionali delle risorse che intende utilizzare per le attività che dovranno essere non inferiori ai profili convenzionali indicati nell'Allegato A del presente capitolato. Tali profili devono essere attestati tramite curricula, con riferimento alle aree tematiche delle attività da erogare;
- gli elementi assunti per la determinazione dei corrispettivi (GG_i, TPRF_i);
- la percentuale rispetto al costo del servizio nell'ambito del quale sono erogate, per la verifica del rispetto del massimale.

L'Amministrazione è tenuta ad esprimere la propria approvazione, ovvero a richiedere eventuali modifiche al Progetto di Attivazione e/o sostituzione di curricula. In quest'ultimo caso l'Aggiudicatario sarà tenuto ad effettuare le modifiche al Progetto e/o la sostituzione di curricula entro 15 giorni lavorativi dalla richiesta formulata dall'Amministrazione.

L'Aggiudicatario procederà all'erogazione del servizio sulla base di quanto contenuto nel Progetto di Attivazione concordato con l'Amministrazione e relativo allo specifico servizio per il quale sono richiesti i servizi professionali a supporto.

Nel corso delle attività l'Amministrazione avrà la facoltà di chiedere a suo insindacabile giudizio la sostituzione delle risorse dell'Aggiudicatario; in tale evenienza l'Aggiudicatario avrà l'obbligo di mettere a disposizione altre risorse del profilo professionale indicato entro il termine di 10 giorni lavorativi.

Non è consentita all'Aggiudicatario la sostituzione delle risorse professionali assegnate all'Amministrazioni a fronte del Piano dei Fabbisogni, fatti salvi i casi di forza maggiore (dimissioni, malattia, etc.) per i quali l'Aggiudicatario si impegna ad effettuare la sostituzione con le modalità di cui al comma precedente.

3.1.5 Documentazione di riscontro

Al fine di verificare l'andamento del servizio, oltre a quanto previsto al successivo capitolo 4 per i sistemi SLAM e SRUS l'Aggiudicatario è tenuto a produrre, con periodicità mensile, la reportistica relativa a:

- gli impegni effettivi delle risorse professionali impiegate rispetto alle stime indicate nel Progetto di Attivazione;
- il rispetto della pianificazione temporale e le ragioni di eventuali ritardi;
- i prodotti intermedi e finali rilasciati;
- indicazioni su possibili problemi incontrati e proposte per la loro risoluzione;
- proposte di eventuali ottimizzazioni/migliorie da apportare all'organizzazione del servizio.

La reportistica relativa al servizio ed elaborata dai sistemi SLAM e SRUS dovrà essere archiviata e conservata per tutta la durata contrattuale a cura dell'Aggiudicatario e resa accessibile per il tramite del portale descritto nel successivo punto 4.5..

3.2 SERVIZI DI FORMAZIONE

I servizi di formazione hanno l'obiettivo di consentire lo sviluppo di conoscenze nel personale delle amministrazioni relativamente ai servizi di cui ai capitoli 1 e 2 del presente Capitolato.

Detti servizi potranno, pertanto, essere acquisiti solo dalle amministrazioni che abbiano richiesto almeno uno dei predetti servizi.

3.2.1 Descrizione del Servizio

Il servizio è finalizzato all'aggiornamento delle competenze, essenzialmente attraverso un trasferimento delle conoscenze dell'Aggiudicatario al personale tecnico delle amministrazioni limitatamente ai servizi di cui ai capitoli 1 e 2 nei limiti indicati nella tabella che precede, al fine di supportare il processo di innovazione organizzativa dell'Amministrazione richiedente.

3.2.2 Valutazione dimensionale del Servizio

Ai fini della determinazione del prezzo, la quantità del lavoro da svolgere sarà valutata sulla base del numero di giorni di formazione da erogare e della modalità di erogazione della stessa.

Il corrispettivo annuale sarà determinato sulla base della seguente formula:

$$\text{Corr. for} = \text{GG}_T * \text{TFT} + \text{GG}_J * \text{TFJ}$$

Ove:

- **GG_T** sono il numero di giorni di formazione in aula erogati;
- **GG_J** sono il numero di giorni di formazione erogati on – the – job;
- **TFT e TFJ** sono le rispettive tariffe unitarie proposte dalla Unità concorrente.

Ai soli fini della aggiudicazione, non essendo note a priori le richieste formulabili dalle singole amministrazioni, per rendere omogenee le diverse offerte, verrà utilizzato un numero di giorni ottenuto dividendo il massimale di costo relativo allo specifico servizio, di cui alla tabella precedente, per un mix di livelli tariffari di mercato uguale per tutti i servizi e pari ad euro 700/giorno. Il numero di giorni ottenuto verrà moltiplicato per la tariffa media ponderata ottenuta dai livelli tariffari offerti dalla Unità concorrente nel modo seguente:

$$TF = 0,4*TFT + 0,6*TFJ$$

3.2.3 Requisiti del Servizio

Di seguito sono riportati i requisiti cui deve rispondere il Servizio che verrà erogato:

1. fruibilità del servizio nelle seguenti modalità:
 - 1.1 tradizionale: attività formative in aula, effettuate in una aula e con attrezzatura resa disponibile dall'Aggiudicatario (formazione in house) e per un numero di iscritti non superiore a 15;
 - 2.2 on-the-job: attività di addestramento finalizzate allo sviluppo di abilità/conoscenze pratiche di strumenti o sistemi utilizzati nelle consuete prassi di lavoro;
2. predisposizione per i corsi in aula del materiale didattico su supporto cartaceo e/o multimediale;
3. predisposizione di idonei questionari per la rilevazione del livello di conoscenze acquisite e del grado di soddisfazione dei discenti.

3.2.4 Organizzazione del lavoro

In relazione alle attività ed ai requisiti di cui ai precedenti punto 3.2.1 e 3.2.3, l'Amministrazione all'atto della definizione del contratto esecutivo dovrà esplicitare le proprie esigenze mediante una richiesta formale, nell'ambito del **Piano dei Fabbisogni** del servizio cui si riferisce la richiesta di formazione contenente:

- la materia oggetto della formazione;
- la modalità di erogazione richiesta (tradizionale, on-the-job);
- numero e profilo degli utenti cui deve essere erogata la formazione;
- numero dei giorni richiesti;
- eventuali requisiti specifici.

Con riferimento al Piano dei Fabbisogni dell'Amministrazione, l'Aggiudicatario dovrà proporre nell'ambito del relativo **Progetto di Attivazione** una proposta che definisca percorsi formativi completi e differenziati secondo i profili sopra indicati.

Oltre a quanto previsto nel successivo capitolo 5, il Progetto di attivazione deve contenere almeno le seguenti indicazioni:

- gli elementi assunti per la determinazione dei corrispettivi (**GG_T**, **GG_J**);
- la durata complessiva, la sua eventuale articolazione in moduli ed i prerequisiti previsti per la partecipazione al percorso formativo;
- per ogni modulo formativo definito:
 - modalità di erogazione (tradizionale, on-the-job,);
 - titolo;
 - destinatari e relativi prerequisiti;
 - obiettivi;
 - durata;
 - contenuti;
 - metodologia didattica;
 - strutture logistiche e attrezzature, (in termini di dotazioni) delle aule necessarie per l'erogazione;
- le risorse che l'Aggiudicatario intende utilizzare per le attività di docenza e/o tutoring on-the-job, che dovranno possedere un profilo professionale non inferiore a quello indicato nell'Allegato A del presente capitolato al punto 4.1. Tale profilo deve essere attestato tramite un curriculum standard predefinito, con riferimento alle aree tematiche del servizio formativo da erogare;
- per la formazione tradizionale, l'organizzazione delle classi (numero minimo e numero massimo di partecipanti, comunque non superiore a 15) per edizione del corso/modulo.

L'Amministrazione è tenuta ad esprimere la propria approvazione, ovvero a richiedere eventuali modifiche al Progetto di Attivazione, anche per far fronte ad eventuali ulteriori esigenze che dovessero manifestarsi.

L'Aggiudicatario procederà all'erogazione del servizio sulla base del Progetto di Attivazione concordato con l'Amministrazione.

L'Amministrazione e l'Aggiudicatario nomineranno ciascuno un responsabile del Servizio di formazione.

3.2.5 Documentazione di riscontro

Al fine di verificare l'andamento del servizio, oltre a quanto previsto al successivo capitolo 4 per i sistemi SLAM e SRUS l'Aggiudicatario è tenuto a produrre per ogni corso di formazione erogato la reportistica relativa a:

- numero di giorni di formazione erogati per tipologia rispetto alle stime indicate nel Progetto di Attivazione;
- numero dei discenti per modulo / corso di formazione;
- indicazioni su possibili problemi incontrati;

- sintesi dei questionari compilati dai discenti per la formazione tradizionale con specifico riferimento alle seguenti valutazioni: progettazione del corso (interesse per gli argomenti trattati; applicabilità delle conoscenze acquisite alle funzioni ricoperte nelle posizioni di lavoro; efficacia delle tecnologie e delle metodologie didattiche impiegate; ecc.); erogazione (livello di raggiungimento degli obiettivi del corso; efficacia didattica del docente; chiarezza espositiva del docente; adeguatezza delle attrezzature; ecc.);

La reportistica relativa al servizio ed elaborata dai sistemi SLAM e SRUS dovrà essere archiviata e conservata per tutta la durata contrattuale a cura dell'Aggiudicatario e resa accessibile per il tramite del portale descritto nel successivo punto 4.5.

4 INFRASTRUTTURE E STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

4.1 REQUISITI DEL CENTRO SERVIZI

L'erogazione dei servizi indicati nel presente Capitolato richiede che l'Aggiudicatario disponga di un Centro Servizi che soddisfi i requisiti minimi specificati di seguito.

L'Unità concorrente dovrà descrivere nell'offerta progettuale dettagliatamente le soluzioni adottate per soddisfare i requisiti indicati nei punti che seguono.

4.1.1 Sede

Il Centro Servizi in cui l'Aggiudicatario erogherà i servizi di cui al presente Capitolato potrà essere dislocato su una o più sedi operative, comunque tutte ubicate sul territorio nazionale.

Ogni sede ed il personale ad essa addetto potranno non essere esclusivamente dedicati alla erogazione dei servizi di cui al presente Capitolato ma dovranno, comunque, rispettare i requisiti di cui al presente capitolo.

La presenza di una sede operativa nel comune di Roma è considerata nella valutazione dell'Offerta progettuale.

4.1.2 Risorse

L'Aggiudicatario dovrà nominare, nei termini previsti nel Contratto Quadro (All. 2) un Responsabile del Centro Servizi che avrà il compito di:

- coordinare tutte le attività necessarie alla erogazione dei servizi previsti nel presente Capitolato, ivi comprese quelle relative alla sicurezza;
- rappresentare l'Aggiudicatario nei suoi rapporti con il CNIPA e le amministrazioni contraenti;
- partecipare al Comitato Operativo di gestione dei servizi della presente gara di cui al Contratto Quadro (All. 2).

L'Aggiudicatario dovrà nominare, nei termini previsti nel Contratto Quadro (All. 2) singoli responsabili per ognuno dei servizi o gruppi di servizi contenuti nel presente Capitolato che avranno il compito di:

- coordinare le attività relative alla erogazione del singolo servizio;
- gestire i rapporti operativi con la singola Amministrazione contraente.

Tutte le risorse di cui sopra dovranno possedere le caratteristiche professionali necessarie allo svolgimento delle funzioni cui sono preposte e, comunque, non inferiori rispettivamente ai livelli convenzionali A e B di cui al capitolo 3 All. A.

L'Unità concorrente, dovrà allegare all'Offerta Progettuale i curricula professionali delle risorse che intende utilizzare come responsabili del Centro Servizi e dei servizi.

4.1.3 Collegamenti

Tutte le connessioni tra Centro Servizi e Amministrazioni contraenti per l'erogazione dei servizi contrattualizzati sono a carico dell'Aggiudicatario e dovranno essere realizzate mediante una o più connessioni al SPC ottenute da uno o più Fornitori qualificati SPC di connettività (attualmente gli assegnatari della Gara Multifornitore 1/2005) ai sensi del DLgs 42/2005.

L'interconnessione con tutte le amministrazioni sarà assicurata dal Fornitore SPC per il tramite della QXN (Rete di Interconnessione tra i Fornitori SPC) ovvero, in attesa della sua operatività e del completamento della migrazione da RUPA ad SPC, dal PIR (Punto di Interconnessione Rupa) cui sono obbligatoriamente connessi tutti i fornitori SPC di connettività.

4.1.4 Sicurezza del Centro Servizi

L'Unità concorrente dovrà presentare in sede di Offerta Progettuale il Piano della Sicurezza del Centro Servizi. Nei punti che seguono sono indicati i requisiti minimi che tale Piano deve prevedere.

Il Piano della sicurezza predisposto dall'Aggiudicatario è soggetto ad approvazione da parte del CNIPA che ne può richiedere le variazioni che ritiene opportune.

Il CNIPA si riserva inoltre la facoltà di richiedere, ogni volta che lo reputi opportuno, una nuova versione o revisione del Piano della Sicurezza del Centro Servizi.

4.1.4.1 Rispetto della normativa

L'erogazione dei servizi ed i sistemi coinvolti devono soddisfare pienamente i seguenti dispositivi di legge:

- Legge 82/2005 e sue successive integrazioni "Codice dell'amministrazione digitale";
- D.l.vo 196/2003 "Testo unico delle disposizioni in materia di privacy".

4.1.4.2 Sicurezza fisica

L'Aggiudicatario dovrà provvedere che il Centro Servizi sia un ambiente sicuro e protetto, caratterizzato da:

- un sistema di controllo degli accessi, ad accesso singolo, mediante smartcard personale o dispositivo alternativo al fine di garantire l'accesso ai locali relativi a tale ambiente esclusivamente a personale autorizzato;
- sorveglianza 24 ore al giorno, per tutti i giorni dell'anno.

L'Aggiudicatario dovrà utilizzare un registro elettronico interno delle visite in grado di gestire una black list dei visitatori cui non è consentito l'accesso ai locali.

I server dislocati presso il Centro Servizi dovranno prevedere dei meccanismi di sicurezza fisica che impediscano il furto locale di dati (es. blocco di tutte le periferiche rimovibili scrivibili quali floppy, dispositivi USB, disabilitazione del boot da periferiche rimovibili).

L'Aggiudicatario dovrà utilizzare un sistema di segnalazione degli allarmi di tipo locale o remoto.

Le aree destinate ad ospitare gli apparati dovranno essere protette contro gli incendi mediante idonee misure di rilevazione ed intervento.

Le aree destinate ad ospitare gli apparati dovranno essere protette contro gli allagamenti mediante idonee misure di rilevazione ed intervento. Nel caso i locali si trovino a livello stradale o inferiore, dovranno essere previsti sistemi anti-allagamento dotati di opportune pompe idrauliche.

Gli apparati attivi di rete dovranno essere compartimentati mediante armadi di cablaggio con chiusura a chiave.

L'Aggiudicatario dovrà assicurare sistemi di continuità dell'Energia Elettrica in base ai livelli di servizio indicati nell'Allegato 2c.

4.1.4.3 Sicurezza logica

Il sistema operativo dei server che erogano il servizio deve soddisfare i seguenti requisiti (DPCM 31/10/2000, Art. 7, comma 1):

"il sistema operativo degli elaboratori utilizzati per l'erogazione dei servizi, deve assicurare:

- a) l'univoca identificazione ed autenticazione degli utenti;
- b) la protezione delle informazioni relative a ciascun utente nei confronti degli altri;
- c) la garanzia di accesso alle risorse esclusivamente agli utenti abilitati;
- d) la registrazione delle attività rilevanti ai fini della sicurezza svolte da ciascun utente, in modo tale da garantirne la identificazione."

In particolare i sistemi operativi devono risultare conformi alle specifiche indicate nella circolare AIPA n. 31 del 21/6/2001.

Le registrazioni di sicurezza devono essere protette da modifiche non autorizzate (DPCM 31/10/2000, Art. 7, comma 4).

Per ogni Amministrazione dovrà essere garantita l'indipendenza e la protezione (isolamento) dei dati.

Le patch che risolvano problematiche di sicurezza critiche per i server esposti alla rete dovranno essere installate nel più breve tempo possibile dalla disponibilità delle patch stesse e di norma entro le 48 ore.

L'Aggiudicatario deve nominare un proprio "Responsabile della sicurezza dei servizi erogati dal Centro Servizi".

Per ogni installazione relativa alla infrastruttura di ciascun servizio, dovrà essere prodotta una checklist di sicurezza da utilizzarsi in fase di collaudo. Tale checklist dovrà essere approvata dal CNIPA.

Il mantenimento della sicurezza nel tempo è soggetto a audit periodici indipendenti. Gli audit, il cui costo è a carico dell'Aggiudicatario, avranno frequenza annuale e verranno svolti da organizzazioni selezionate su proposta dell'Aggiudicatario, ma con l'approvazione del CNIPA. Gli audit si svolgeranno con una rappresentanza del CNIPA.

4.1.4.4 Sicurezza Organizzativa

L'Aggiudicatario deve garantire che tutti gli apparati necessari all'erogazione dei servizi del presente Capitolato siano gestiti solo da personale univocamente individuato.

L'Aggiudicatario dovrà rendere disponibili al personale intressato istruzioni scritte inerenti i seguenti aspetti della gestione della sicurezza:

- accesso fisico delle persone agli edifici in cui sono situati apparati;
- accesso fisico delle persone ai locali contenenti apparati;
- regole per l'accesso da parte di personale esterno (fornitori, addetti alla manutenzione, visitatori, etc.);
- gestione degli strumenti per l'accesso ad eventuali casseforti ed armadi blindati (combinazioni delle casseforti, chiavi degli armadi, etc.);
- gestione degli archivi cartacei (regole per la conservazione, modalità di consultazione, eventuale registrazione degli accessi, etc.);
- gestione di situazioni anomale;
- ripristino dell'interruzione dell'erogazione di energia elettrica;
- procedure di backup e di restore;
- procedure di escalation.

L'Aggiudicatario dovrà effettuare verifiche interne circa il rispetto delle norme e delle procedure indicate.

4.1.4.5 Sicurezza della Rete LAN

La rete di interconnessione all'interno del Centro Servizi dovrà essere dedicata esclusivamente ai servizi erogati e su tale rete di interconnessione saranno attestati tutti gli apparati che comporranno il sistema. Tale rete dovrà essere dotata di sistemi di protezione firewall, IDS e antivirus.

4.1.5 Help Desk

IL Centro Servizi deve realizzare un servizio di help desk

4.1.5.1 Descrizione

Il servizio di Help Desk è solitamente strutturato in due livelli logici:

- help desk di primo livello il quale:
 - riceve e registra le chiamate degli utenti, classifica la richiesta e se possibile fornisce direttamente una soluzione, altrimenti smista la richiesta al secondo livello;
 - documenta i livelli di servizio dell'intero servizio;
- help desk di secondo livello il quale:

- affronta i problemi non risolti dal primo livello, assegnando una priorità e smistandoli secondo la tipologia;
- può coinvolgere, se necessario, l'assistenza on-site di fornitori terzi ovvero le strutture informatiche dell'utente;
- documenta i livelli di servizio del solo secondo livello.

Usufruiscono dell'intero servizio di Help Desk (primo e secondo livello) i servizi di cui al capitolo 2 punti 2.1, 2.2, 2.3 e 2.4.

Usufruiscono del solo servizio di Help Desk di secondo livello i servizi di cui al capitolo 1 punti 1.1 e 1.3 ed i servizi di cui al capitolo 2 punti 2.5 e 2.6.

4.1.5.2 Requisiti dell'Help Desk di primo livello

L'Help Desk di primo livello deve provvedere a:

1. assicurare la comunicazione tempestiva ed efficace con l'utenza;
2. provvedere all'acquisizione ed alla registrazione delle richieste di assistenza;
3. risolvere i problemi più ricorrenti, di non elevata complessità;
4. smistare al secondo livello la risoluzione dei problemi non risolvibili al primo livello;
5. controllare i processi di risoluzione attivati e verificarne gli esiti;
6. rendicontare all'utente sullo stato dell'intervento;
7. analizzare le statistiche sugli interventi, al fine di identificare i fabbisogni e definire azioni di prevenzione dei problemi.

L'Aggiudicatario dovrà rendere disponibile la ricezione di segnalazioni relative a malfunzionamenti ed alle funzioni di sicurezza in maniera continuativa (24x7). Entro il normale orario di lavoro le segnalazioni dovranno essere prese in carico telefonicamente da un addetto con i livelli di servizio indicati nell'allegato 2c. Al di fuori di tale periodo l'Aggiudicatario dovrà garantire:

- la ricezione delle segnalazioni almeno attraverso il canale "e-mail";
- l'attivazione delle funzioni di sicurezza entro 2 ore dalla ricezione della segnalazione.

L'Help Desk dovrà essere raggiungibile telefonicamente in orario di lavoro attraverso un'interfaccia unica, ovvero un solo numero telefonico.

L'Aggiudicatario dovrà realizzare un sistema di Trouble Ticketing (TT) per:

- a) la gestione dei TT proattivi emessi dall'Aggiudicatario stesso;
- b) la gestione dei TT aperti dal CNIPA e dalle Amministrazioni;
- c) l'apertura di TT verso il secondo livello;
- d) la riassegnazione di TT aperti in situazioni nelle quali l'ambito di competenza non sia individuato.

L'Aggiudicatario dovrà storicizzare le informazioni relative ai TT in modo da consentire l'analisi successiva sino al livello del singolo disservizio della singola Amministrazione.

Il volume dei TT di cui alla lettera b) non potrà superare complessivamente i limiti stabiliti per ciascun servizio.

La registrazione delle segnalazioni di malfunzionamento dovrà avvenire attraverso l'utilizzo del sistema di TT che dovrà essere in grado di tracciare almeno le informazioni minime seguenti:

- identificazione del TT;
- modalità di ricezione (telefono, internet, etc.);
- data ed orario di apertura;
- soggetto che ha richiesto l'intervento;
- elenco e numero di elementi complessivamente coinvolti dal malfunzionamento;
- descrizione del problema;
- livello di severità del malfunzionamento;
- riferimenti operativi coinvolti nel caso specifico;
- smistamento al secondo livello qualora non sia possibile fornire la soluzione;
- diagnosi del problema;
- descrizione della soluzione;
- data ed orario di chiusura.

4.1.5.3 Requisiti dell'Help Desk di secondo livello

L'Help Desk di secondo livello deve provvedere a:

1. acquisire e registrare le chiamate pervenute dall'Help Desk di primo livello o direttamente dagli utenti dei servizi;
2. fornire assistenza agli utenti per l'uso appropriato dei servizi acquisiti dall'Amministrazione;
3. prendere in carico e tracciare le richieste di informazioni e le segnalazioni di guasti e malfunzionamenti, provvedendo alla loro risoluzione e/o attivazione di terze parti per problemi che ricadano oltre l'ambito di competenza;
4. notificare il ripristino delle funzionalità all'help desk di primo livello od agli utenti che abbiano segnalato i malfunzionamenti.

L'Aggiudicatario dovrà rendere disponibile la ricezione di segnalazioni relative a malfunzionamenti ed alle funzioni di sicurezza in maniera continuativa (24x7). Entro il normale orario di lavoro le segnalazioni dovranno essere prese in carico telefonicamente da un addetto con i livelli di servizio indicati nell'allegato 2c. Al di fuori di tale periodo l'Aggiudicatario dovrà garantire:

- la ricezione delle segnalazioni almeno attraverso il canale "e-mail";
- l'attivazione delle funzioni di sicurezza entro 2 ore dalla ricezione della segnalazione.

L'Help Desk dovrà essere raggiungibile telefonicamente in orario di lavoro attraverso un'interfaccia unica, ovvero un solo numero telefonico.

L'Aggiudicatario dovrà realizzare un sistema di Trouble Ticketing (TT) per:

- a) la gestione dei TT proattivi emessi dall'Aggiudicatario stesso;
- b) la gestione dei TT aperti dal CNIPA e dalle Amministrazioni;
- c) l'apertura di TT verso soggetti terzi;
- d) la riassegnazione di TT aperti in situazioni nelle quali l'ambito di competenza non sia individuato.

Costituirà responsabilità dell'Aggiudicatario condurre le previste attività di escalation verso i soggetti terzi presso cui ha aperto un TT relativo ad un problema ancora insoluto.

L'Aggiudicatario dovrà storicizzare le informazioni relative ai TT in modo da consentire l'analisi successiva sino al livello del singolo disservizio della singola Amministrazione.

Il volume dei TT di cui alla lettera b) non potrà superare complessivamente i limiti stabiliti per ciascun servizio.

La registrazione delle segnalazioni di malfunzionamento dovrà avvenire attraverso l'utilizzo del sistema di TT che dovrà essere in grado di tracciare almeno le informazioni minime seguenti:

- identificazione del TT;
- modalità di ricezione (telefono, internet, etc.);
- data ed orario di apertura;
- soggetto che ha richiesto l'intervento (utente, Help Desk di primo livello);
- elenco e numero di elementi complessivamente coinvolti dal malfunzionamento;
- descrizione del problema;
- livello di severità del malfunzionamento;
- riferimenti operativi coinvolti nel caso specifico;
- smistamento al secondo livello qualora non sia possibile fornire la soluzione;
- diagnosi del problema;
- descrizione della soluzione;
- data ed orario di chiusura.

Nel caso in cui l'Amministrazione disponga di un Help Desk di primo livello, l'Aggiudicatario ne deve assicurare l'interazione con il proprio servizio di Help Desk di secondo livello attraverso opportune procedure di ricezione dei TT e di chiusura degli stessi.

4.1.5.4 Documentazione di riscontro

Nella rendicontazione prevista per i sistemi di cui ai successivi punti 4.3 e 4.4 vanno riportati per ogni servizio rispettivamente a livello giornalieri e mensile:

- SLAM
 - livello di servizio rispettivamente raggiunto per l'Help Desk di primo e secondo livello;
 - calcolo di eventuali penali;
- SRUS
 - numero di richieste di assistenza ricevute nel periodo;
 - distribuzione delle richieste per modalità di accesso al servizio;
 - distribuzione delle modalità di intervento (risoluzione immediata, rigetto, smistamento ad altre strutture);
 - distribuzione dei problemi per severità e priorità di intervento;
 - durata media degli interventi;
 - durata massima e minima degli interventi.

La reportistica relativa al servizio ed elaborata dai sistemi SLAM e SRUS dovrà essere archiviata e conservata per tutta la durata contrattuale a cura dell'Aggiudicatario e resa accessibile per il tramite del portale descritto nel successivo punto 4.5.

4.2 PIANO DELLA QUALITÀ GENERALE

Al fine di assicurare che la fornitura rispetti i requisiti di qualità l'Unità concorrente dovrà predisporre in sede di Offerta Progettuale un Piano della Qualità Generale. Il Piano della Qualità Generale definisce le caratteristiche qualitative cui deve sottostare l'intera fornitura relativamente alla erogazione dei singoli servizi di cui ai capitoli 1, 2 e 3 ed a quanto previsto per l'erogazione degli stessi tramite il Centro Servizi nel presente capitolo 5.

Il Piano della Qualità Generale dovrà essere redatto dall'Unità concorrente sulla base del manuale di qualità e secondo l'Indice del Piano della qualità contenuto nella Deliberazione 49/2000, 9 novembre 2000, - "Regole tecniche e criteri operativi per l'utilizzo della certificazione EN ISO 9000 nell'appalto di contratti relativi a progettazione, realizzazione, manutenzione, gestione e conduzione operativa dei sistemi informativi automatizzati (Pubblicata nella G.U. 20 dicembre 2000, n. 296, S.O.).

Il Piano della Qualità Generale dovrà essere sottoposto dall'Aggiudicatario all'approvazione del CNIPA.

4.3 SISTEMA DI CONTROLLO DEI LIVELLI DI SERVIZIO

Descrizione e requisiti

Il sistema per il controllo dei livelli di servizio dovrà essere in grado di rilevare in modo il più possibile automatizzato tutti gli eventi rilevanti al fine della elaborazione dei livelli stessi.

Tramite tale sistema, l'Aggiudicatario dovrà consentire al CNIPA ed alle Amministrazioni, per la parte di propria competenza, di monitorare la conformità di quanto fornito ai livelli di servizio contrattuali di cui all'Allegato 2c. Il controllo della conformità ai livelli di servizio contrattuali è di competenza di ogni singola Amministrazione per i servizi di cui usufruisce. Il CNIPA ha la funzione di supervisione e di arbitraggio in caso di controversia nell'ambito del Comitato Operativo di cui al Contratto Quadro.

Tale sistema, denominato Service Level Agreement Monitoring (**SLAM**), dovrà assicurare le seguenti funzionalità:

- acquisizione dei dati di dettaglio necessari alla determinazione dei livelli di servizio;
- raccolta, aggregazione e normalizzazione dei dati di dettaglio, eventualmente provenienti da fonti diverse, ed elaborazione dei valori dei livelli di servizio di cui all'Allegato 2c con riferimento alla finestra temporale di osservazione;
- produzione di reportistica sui livelli di servizio monitorati;
- memorizzazione affidabile e riservata dei dati archiviati e della reportistica;
- calcolo delle eventuali penali di cui all'Allegato 2c.

L'Unità concorrente dovrà documentare nell'Offerta Progettuale le modalità tramite le quali le funzioni di acquisizione di dati e di monitoraggio dei livelli per il singolo servizio siano realizzate, e come il sistema di monitoring garantisca l'accuratezza, la completezza e la coerenza dei formati e dei valori per i dati relativi alla elaborazione dei livelli di servizio.

La fornitura del servizio è condizionata dall'esistenza o meno di vincoli, come la specifica modalità di erogazione del servizio monitorato. In particolare, si indicano di seguito alcuni vincoli/requisiti ritenuti fondamentali per la caratterizzazione della fornitura:

- in base alla modalità con cui il servizio monitorato viene erogato, sarà compito dell'Aggiudicatario prevedere l'uso di soluzioni atte a discriminare in modo inequivocabile la componente di livello di servizio di pertinenza dell'Amministrazione, quella di pertinenza, dell'Aggiudicatario stesso e quella di pertinenza di terzi al fine di identificare le reali responsabilità dell'Aggiudicatario nel caso di mancato rispetto dei livelli di servizio contrattuali;
- disponibilità presso il CNIPA, o in una sede identificata dal CNIPA, di una stazione di monitoraggio dedicata, messa a disposizione dall'Aggiudicatario, che deve consentire la verifica on line dell'operatività del servizio SLAM.

Il sistema dovrà essere implementato per il tramite di una infrastruttura hardware e software che l'Aggiudicatario stesso provvederà a realizzare e mantenere in esercizio.

L'Aggiudicatario procederà alla realizzazione del sistema sulla base di quanto proposto nell'Offerta Progettuale ed approvata dal CNIPA con le modalità previste nel Contratto Quadro.

La rendicontazione sui livelli di servizio, che dia evidenza oggettiva della qualità dei servizi erogati nel rispetto degli SLA contrattuali, deve essere resa disponibile tramite il portale di cui al successivo punto 4.5 entro il giorno 15 del mese successivo al quadrimestre di riferimento. Tale rendicontazione verrà presa come riferimento per la verifica sul calcolo delle penali.

Tutta la reportistica relativa allo SLAM dovrà essere archiviata e conservata per tutta la durata contrattuale a cura dell'Aggiudicatario.

L'Aggiudicatario deve essere disponibile a esportare le informazioni contenute nella base dati del servizio SLAM nei più comuni formati di mercato ed a inviarle al CNIPA ed alle amministrazioni che ne abbiano fatto richiesta.

Il CNIPA per verificare la bontà delle rilevazioni potrà utilizzare la stazione di monitoraggio messa a disposizione dall'Aggiudicatario.

4.4 SISTEMA DI RENDICONTAZIONE SULL'UTILIZZO DEI SERVIZI

Descrizione e requisiti

Il Sistema di Rendicontazione sull'Utilizzo dei Servizi (**SRUS**) è rivolto alle amministrazioni ed al CNIPA, con gli opportuni livelli di visibilità per i dati di propria pertinenza, con lo scopo di rendere disponibili, attraverso apposita reportistica, i dati relativi all'utilizzo dei servizi di cui ai precedenti capitoli 1, 2 e 3. Il sistema, oltre ad avere uno scopo di controllo e verifica delle quantità da fatturare alla singola Amministrazione, ha altresì lo scopo, per tutti i servizi, di produrre report e statistiche sull'erogazione e sulla fruizione dei servizi stessi, consentendo inoltre la verifica di parametri di interesse ed il calcolo di statistiche.

Il sistema che dovrà essere messo a punto dall'Aggiudicatario dovrà rispondere ai seguenti requisiti:

- essere usufruibile in modalità web, tramite accesso continuo al portale di cui al successivo punto 4.5 aggiornato mensilmente entro il giorno 15 del mese successivo a quello di riferimento;
- consentire una visibilità dei dati basata su viste;
- consentire a ciascuna Amministrazione di avere visibilità esclusivamente dei report di propria competenza;
- rendere disponibile per il tramite del portale, per ciascun servizio contrattualizzato dall'Amministrazione, la reportistica di consuntivazione sull'utilizzo del servizio.

Il sistema dovrà essere implementato per il tramite di una infrastruttura hardware e software che l'Aggiudicatario stesso provvederà a realizzare ed a mantenere in esercizio.

L'Aggiudicatario procederà alla realizzazione del sistema sulla base di quanto contenuta nell'Offerta Progettuale ed approvata dal CNIPA con le modalità previste nel Contratto Quadro.

Il sistema ai fini dell'accesso alla reportistica relativa all'utilizzo dei servizi, dovrà prevedere una opportuna modalità di identificazione degli utenti all'accesso.

Il sistema limitatamente al CNIPA dovrà anche contenere:

- i dati economici aggiornati relativi ad ogni servizio oggetto di fornitura rispetto al massimale del Contratto Quadro;
- i dati economici dei massimali dei singoli ordinativi di fornitura sottoscritti dalle amministrazioni, relativi ad ogni servizio oggetto di fornitura;
- i dati quantitativi ed economici, preventivi e consuntivi, sui servizi richiesti per ogni singola Amministrazione Contraente;
- i dati quantitativi i che diano una misura delle quantità complessivamente contrattualizzate ed utilizzate per ciascun servizio.

Tutta la reportistica relativa allo SRUS dovrà essere archiviata e conservata per tutta la durata contrattuale a cura dell'Aggiudicatario.

L'Aggiudicatario deve essere disponibile a esportare le informazioni contenute nella base dati del SRUS nei più comuni formati di mercato ed a inviarle al CNIPA ed alle amministrazioni che ne abbiano fatto richiesta.

4.5 SISTEMA DI PUBBLICAZIONE IN MODALITA' WEB (PORTALE)

Descrizione e requisiti

L'Aggiudicatario dovrà realizzare e mettere a disposizione presso il Centro Servizi un **portale** accessibile in modalità web che dovrà:

- rendere accessibili alle Amministrazioni i report sui livelli di servizio elaborati tramite lo **SLAM** di cui al precedente punto 4.3;
- rendere accessibili alle Amministrazioni i rendiconti sull'utilizzo dei servizi elaborati tramite il **SRUS** di cui al precedente punto 4.4;
- rendere accessibili tutte le funzionalità fornite dai sistemi SLAM e SRUS;
- presentare i dati di rilevazione disponibili presso i sistemi SLAM e SRUS;
- consentire l'accesso al portale tramite apposite utenze assegnate al CNIPA ed alle singole amministrazioni, le quali avranno a disposizione solo i dati di propria competenza;
- consentire la consultazione diretta della base dati dello SLAM e del SRUS, con generazione guidata di report, di grafici e di query complesse.

Il Portale dovrà essere reso disponibile a far data dall'attivazione dei servizi del primo Contratto Esecutivo di fornitura sottoscritto e dovrà essere reso disponibile con continuità alle amministrazioni ed al CNIPA per tutta la durata contrattuale ed aggiornato per quanto riguarda i sistemi SLAM e SRUS con frequenza rispettivamente quadrimestrale e mensile entro il 15 del mese successivo al periodo di riferimento.

Il sistema è gestito globalmente dall'Aggiudicatario che assume la responsabilità di garantire:

- la gestione del sito;
- l'aggiornamento dei contenuti e la corretta alimentazione del sito;
- la disponibilità in linea per le Amministrazioni ed il CNIPA;
- l'accesso agli utenti abilitati per il tramite di credenziali di identificazione.

Tutta la reportistica relativa al servizio dovrà essere archiviata e conservata a cura dell'Aggiudicatario. Considerando la criticità delle informazioni deve essere previsto un sistema di gestione della documentazione riservata.

Il Aggiudicatario dovrà gestire tutte le informazioni in modo da consentirne l'acquisizione, a richiesta e con preavviso non superiore a 30 giorni lavorativi, a favore dell'Autorità Giudiziaria oppure a favore del CNIPA.

4.6 INFORMATIVA PERIODICA SULLA EVOLUZIONE TECNOLOGICA DEI SERVIZI

Descrizione e requisiti

L'Aggiudicatario dovrà effettuare, con cadenza semestrale, una attività di informazione nei confronti del CNIPA e delle Amministrazioni in merito alle problematiche inerenti:

- l'evoluzione tecnologica relativa ai servizi oggetto del presente Capitolato ed a nuovi servizi analoghi;
- l'evoluzione relativa alle modalità di erogazione di servizi ICT che si affermano man mano sul mercato;
- l'evoluzione nelle modalità di tariffazione e pagamento dei servizi;
- le potenzialità offerte alla Pubblica Amministrazione dalle innovazioni di cui ai punti precedenti.

L'informativa sarà effettuata con cadenza semestrale e avrà inizio sei mesi dopo la data di adesione della prima Amministrazione ai servizi del presente Capitolato.

L'Aggiudicatario renderà disponibile adeguati locali con le eventuali dotazioni tecnologiche finalizzate allo svolgimento della informativa.

Il numero massimo di utenti da gestire per ogni singola informativa non potrà superare i 50.

L'Aggiudicatario pubblicherà sul sito web di cui al precedente punto 4.5 semestralmente l'indice dell'informativa; attraverso il sito gli utenti delle Amministrazioni potranno iscriversi per partecipare alle sessioni dell'informativa.

Il sito di cui sopra renderà disponibile, per ciascuna informativa, un numero di iscrizioni per ogni Amministrazione che abbia contrattualizzato i servizi del presente Capitolato, che sia compatibile con il numero massimo di partecipanti stabilito sopra.

5 MODALITA' DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

L'Aggiudicatario dovrà effettuare su richiesta tutte le attività descritte nei precedenti capitoli 1, 2 e 3, sia nel caso della migrazione di un'Amministrazione da servizi preesistenti che nel caso di nuovi servizi.

Nel caso in cui l'Amministrazione richiedente fruisca di servizi preesistenti, l'Aggiudicatario dovrà esplicitamente prevedere, congiuntamente con l'Amministrazione contraente, le procedure di attivazione che permettano il mantenimento dell'operatività durante le fasi di migrazione.

Nel caso di acquisizione di più servizi da parte di una Amministrazione, l'Aggiudicatario ha l'obbligo di realizzare tutte le possibili integrazioni tra di essi senza nessun ulteriore onere economico.

5.1 PIANO DEI FABBISOGNI

L'Amministrazione prima di sottoscrivere il Contratto Esecutivo di fornitura dovrà predisporre un documento denominato "**Piano dei Fabbisogni**", contenente le indicazioni sulle caratteristiche ed i requisiti del/i servizio/i richiesto/i di cui ai capitoli 1 e 2 del presente Capitolato e la eventuale richiesta di servizi professionali a supporto di assistenza e di formazione di cui al capitolo 3.

L'Aggiudicatario dovrà impegnarsi a supportare l'Amministrazione nella redazione del Piano dei Fabbisogni ed è tenuto a fornire alla stessa, per ogni servizio richiesto, una proposta tecnica ed i costi previsti per l'erogazione del servizio. I relativi costi per l'Amministrazione saranno ottenuti applicando le formule di calcolo dei corrispettivi previste nel presente capitolato agli elementi ed ai coefficienti, elementi, fattori, scaglioni, prezzi unitari, etc. offerti nell'allegato 2d dall'Aggiudicatario e caratteristici dello specifico servizio.

Il Piano dei Fabbisogni, completato del costo dei servizi, costituirà l'allegato A del Contratto Esecutivo (all. 2e) tra l'Amministrazione e l'Aggiudicatario.

L'Aggiudicatario avrà facoltà di condurre, con proprio personale tecnico od altro personale da lui stesso incaricato, e congiuntamente con i referenti dell'Amministrazione interessata, eventuali sopralluoghi allo scopo di verificare gli impatti e le modalità dell'attivazione dei servizi nelle sedi in esame, anche di terzi, secondo quanto richiesto dall'Amministrazione nel Piano dei Fabbisogni.

A fronte di esigenze dell'Amministrazione il Piano dei Fabbisogni potrà essere integrato con nuove attività e/o servizi.

5.2 PROGETTO DI ATTIVAZIONE

L'Aggiudicatario, nel rispetto delle modalità e dei tempi contrattuali, dovrà consegnare all'Amministrazione un documento denominato "**Progetto di Attivazione**", nel quale sulla base delle richieste dell'Amministrazione contenute nel Piano dei Fabbisogni formulerà una proposta tecnica di attivazione coerente con la natura del servizio.

Il Progetto di Attivazione dovrà contenere, oltre a quanto indicato nella organizzazione del lavoro di ogni specifico servizio, almeno le seguenti indicazioni:

- piano di attivazione del servizio articolato nei seguenti aspetti, se applicabili allo specifico servizio:
 - piano temporale di attivazione contenente l'elenco delle attività/fasi previste con le relative date di inizio e fine;
 - modalità di presentazione ed approvazione degli Stati di Avanzamento mensili;
 - documento relativo alla gestione della sicurezza;
 - specifiche di dettaglio della progettazione, realizzazione ed erogazione del/i servizio/i richiesto/i;
 - impegno delle eventuali risorse professionali di assistenza e formazione previste;
 - descrizione per lo specifico servizio della struttura funzionale ed organizzativa del Centro Servizi, di cui al precedente capitolo 5, completa dei nomi e dei ruoli delle figure responsabili per ciascuno dei servizi, nonché delle relative procedure di escalation;
- modalità di presentazione sul Portale di cui al precedente punto 4.5 dei sistemi SLAM e SRUS di cui ai precedenti punti 4.3 e 4.4;
- specifiche di collaudo, contenenti le modalità di esecuzione dei test di collaudo, descritte tramite schede tecniche di dettaglio e le date di prevista disponibilità al collaudo;
- Piano della qualità dello specifico servizio contenente:
 - la descrizione dettagliata degli obiettivi di qualità relativi al servizio erogato;
 - la descrizione sintetica dei processi di controllo della qualità.

Il Piano della Qualità dovrà essere redatto dall' Aggiudicatario sulla base del manuale di qualità e secondo l'Indice del Piano della qualità contenuto nella Deliberazione 49/2000, 9 novembre 2000, - "Regole tecniche e criteri operativi per l'utilizzo della certificazione EN ISO 9000 nell'appalto di contratti relativi a progettazione, realizzazione, manutenzione, gestione e conduzione operativa dei sistemi informativi automatizzati (Pubblicata nella G.U. 20 dicembre 2000, n. 296, S.O.).

Il Piano della Qualità dovrà essere sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione e qualora preveda una deroga ai livelli di servizio del Piano della Qualità Generale di cui al precedente capitolo 4 dovrà essere sottoposto anche all'approvazione del CNIPA.

L'Amministrazione ha la facoltà di approvare, il Progetto di Attivazione, ovvero di richiedere eventuali modifiche. In tal caso l'Aggiudicatario dovrà apportare al documento presentato le eventuali modifiche/integrazioni richieste. L'Aggiudicatario dovrà inviare all'Amministrazione la versione definitiva del Progetto di Attivazione nei termini previsti dall'allegato 2e.

L'eventuale integrazione del Piano dei Fabbisogni da parte della Amministrazione produrrà, con le medesime modalità di cui sopra, un aggiornamento del Progetto di Attivazione.

L'Aggiudicatario è tenuto a trasmettere al CNIPA una copia del Contratto Esecutivo, del Piano dei Fabbisogni e del Progetto di Attivazione (e di ogni loro integrazione) di ogni Amministrazione contraente.

5.3 STATO AVANZAMENTO LAVORI (SAL)

L'Aggiudicatario dovrà predisporre mensilmente per i servizi che lo prevedono, entro il giorno 15 di ciascun mese relativamente al mese precedente, un documento di Stato Avanzamento Lavori (SAL) che fornisca all'Amministrazione informazioni sullo stato delle attività e al CNIPA informazioni sullo stato dei servizi complessivamente richiesti dalle Amministrazioni secondo le modalità ed i contenuti previsti nei capitoli 1, 2 e 3 per lo specifico servizio.

5.4 MIGRAZIONI

Nel caso in cui sia prevista una migrazione da un servizio preesistente gestito dall'Amministrazione od erogato da un fornitore terzo, l'Aggiudicatario dovrà considerare prioritaria, sia nella pianificazione che nell'esecuzione dell'attivazione, la salvaguardia dell'operatività dell'Amministrazione nel periodo di tempo durante il quale avverrà la migrazione dei servizi.

In particolare, nel caso in cui un'operazione di attivazione del servizio dovesse costituire causa di malfunzionamento, l'Aggiudicatario dovrà assicurare la possibilità di un ripristino immediato della condizione preesistente.

L'Amministrazione concorderà con eventuali fornitori uscenti la loro partecipazione alle attività che ne richiedono l'intervento.

SISTEMA DI PUBBLICAZIONE DELLA REPORTISTICA (PORTALE)

Per tutti i servizi erogati a ciascuna amministrazione contraente, l'Aggiudicatario dovrà rendere disponibili, attraverso il Portale di cui al precedente punto 4.5 quanto previsto dai sistemi SLAM e SRUS di cui ai precedenti punti 4.3 e 4.4, con informazioni specifiche di ciascun servizio. Tali report dovranno essere resi disponibili con continuità ed aggiornati con frequenza rispettivamente quadrimestrale e mensile, entro il 15 del mese successivo al periodo di riferimento.

5.6 COLLAUDI

Nei termini previsti dal Contratto Esecutivo di fornitura (All. 2e) l'Aggiudicatario per ogni servizio di cui al presente Capitolato contrattualizzato da un Amministrazione dovrà provvedere alla effettuazione di una prova di collaudo atta a verificare la conformità di quanto realizzato rispetto ai requisiti esposti per lo specifico servizio nel presente Capitolato Tecnico, nell'offerta progettuale e ad eventuali caratteristiche aggiuntive contenute nel Progetto di Attivazione.

Il collaudo avverrà secondo le specifiche predisposte dall'Aggiudicatario nel Progetto di Attivazione (e successivamente eventualmente aggiornate) approvato dalla Amministrazione.

Le prove di collaudo saranno effettuate da una apposita Commissione nominata dall'Amministrazione, che eseguirà le prove previste dall'Aggiudicatario nelle "Specifiche di collaudo" ed ogni altra prova che la stessa Commissione riterrà opportuna. Al termine delle prove, la Commissione redigerà un Verbale di Collaudo per ciascuna prova di collaudo effettuata.

L'eventuale esecuzione di collaudi parziali non esime l'Aggiudicatario dall'esecuzione di un collaudo finale per l'intera fornitura.

L'Aggiudicatario dovrà fornire anche personale, sistemi, attrezzature, locali e quant'altro necessario alla esecuzione delle prove di collaudo.

6. MODALITÀ DI COMPILAZIONE DELL'OFFERTA PROGETTUALE

L'Unità Concorrente dovrà redigere l'offerta progettuale seguendo fedelmente la struttura del presente Capitolato relativamente ai capitoli 1, 2 e 4, mantenendo la numerazione ed indicando per ogni servizio e per la infrastruttura necessaria alla loro erogazione le modalità con cui intende realizzarli e soddisfare i requisiti degli stessi, nonché allegare i particolari documenti richiesti nel capitolo 4:

- curricula professionali del responsabile del centro servizi e dei responsabili dei servizi;
- piano della sicurezza del Centro Servizi;
- Piano della qualità generale.

L'Unità concorrente ha la facoltà di aggiungere ogni informazione che riterrà utile per dimostrare sia la validità delle soluzioni proposte che la soddisfazione dei requisiti richiesti in relazione agli SLA contrattuali, nonché eventuali ulteriori caratteristiche migliorative.