

---

Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali

---

GARA A PROCEDURA APERTA PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI CONDUZIONE E  
MANUTENZIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO E DELLA GESTIONE DOCUMENTALE

---

Capitolato tecnico

---

# GARA A PROCEDURA APERTA PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI CONDUZIONE E MANUTENZIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO E DELLA GESTIONE DOCUMENTALE

## CAPITOLATO TECNICO

## INDICE

<b>1. Premessa</b>	<b>3</b>
<b>2. Definizione della fornitura</b>	<b>4</b>
2.1 Oggetto della fornitura	4
2.2 Durata e termine delle attività	4
2.3 Modalità di esecuzione della fornitura	5
2.4 Responsabilità, ruoli e controllo della fornitura	5
2.4.1 Organizzazione del Progetto	5
2.4.2 Responsabile del Fornitore	5
2.4.3 Gruppo di lavoro del Fornitore	6
2.4.4 Ruoli e responsabilità	6
2.4.5 Il controllo della fornitura	7
<b>3. Obiettivi del Ministero – scenario di riferimento</b>	<b>8</b>
3.1 Obiettivi	8
3.2 Architettura e funzionalità del Sistema Informatico	9
3.3 Tipologia delle attività di conduzione	11
3.3.1 Manutenzione Applicativa	11
3.3.2 Supporto agli utenti	11
<b>4. Dettaglio dei servizi di conduzione da erogare</b>	<b>12</b>
4.1 Servizi di Manutenzione Applicativa	12
4.1.1 Manutenzione Evolutiva	12
4.1.2 Manutenzione Correttiva	13
4.1.3 Manutenzione adeguativa e migliorativa	13
4.2 Servizi di Supporto agli utenti	14
4.2.1 Assistenza operativa e funzionale agli utenti finali (Help Desk)	14
4.2.2 Dimensionamento	15
4.3 Riepilogo del Dimensionamento	16
<b>5. Caratteristiche generali della fornitura</b>	<b>17</b>
5.1 Qualità	17
5.1.1 Requisiti di qualità dell'attività di progetto	17
5.1.2 Piano della Qualità per l'implementazione del Progetto	17
5.1.3 Pianificazione delle attività	18
5.1.4 Stato avanzamento lavori	18
5.1.5 Livelli di servizio e penali	18
5.1.6 Documentazione	20
5.2 Garanzia	21
5.3 Profili professionali richiesti	21
<b>6. Riferimenti</b>	<b>24</b>

# 1. Premessa

Il presente capitolato tecnico ha lo scopo di definire i requisiti relativi alla manutenzione applicativa dell'attuale Sistema del protocollo informatico e della gestione documentale, di proprietà del Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali, nonché alla gestione dei servizi di supporto agli utenti.

Tali attività devono essere garantite "chiavi in mano " a completa responsabilità del fornitore.

Questo capitolato contiene i requisiti necessari per la formulazione di un'offerta tecnico - economica per il servizio di conduzione e manutenzione del "Protocollo Informatico e della Gestione Documentale".

L'Amministrazione attribuisce una fondamentale importanza al processo di automazione delle attività di protocollo, gestione dei documenti e archiviazione, in quanto rappresenta uno strumento fondamentale di supporto all'azione amministrativa.

Considerando lo stato di avanzamento e il positivo impatto del progetto sulla organizzazione, al fine di conseguire sia una maggiore efficienza/efficacia e trasparenza dell'azione amministrativa, che il pieno soddisfacimento dei bisogni dell'utenza, l'Amministrazione ritiene necessario approvvigionarsi di un servizio di conduzione e manutenzione applicativa.

Tali attività rientrano nei piani di sviluppo contenuti nel Piano Triennale dell'Amministrazione.

Infatti, i sistemi informativi "moderni" si caratterizzano, oltre che per la gestione dei database, anche per una serie di servizi che agevolano lo scambio e la condivisione delle informazioni contenute in un repository unico.

Questa nuova visione "documento-centrica" richiede oggi soluzioni in grado di valorizzare la produttività individuale e di gruppo, favorendo la competitività e la crescita aziendale. Ciò è favorito dalle recenti riforme normative in materia di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione, dalla crescente cultura del web e delle tecnologie ad esso preposte.

Questa evoluzione generale del processo legato all'informatica, si cala nella realtà della Pubblica Amministrazione italiana, che, nella stagione delle riforme privilegia l'interoperabilità telematica tra tutte le Amministrazioni pubbliche, per una organizzazione efficiente ed il miglioramento dei servizi offerti al cittadino.

In questo scenario di modernizzazione del settore pubblico, il protocollo assume particolare rilevanza, poiché costituisce il fulcro della gestione dei documenti di una Pubblica Amministrazione - oltre che di qualsiasi azienda privata - fornendo una registrazione ordinata dei documenti, assicurando la loro sequenzialità e collocazione temporale e classificandoli in maniera univoca. L'utilizzo di strumenti informatici nell'attività di protocollazione consente di ampliarne le funzionalità, la sua integrazione con le funzioni di posta elettronica e di firma digitale, evolvendolo in un sistema integrato di gestione documentale a norma di legge.

Obiettivo di questa fornitura è l'evoluzione architetturale/tecnologica nonché il miglioramento funzionale del sistema con particolare riguardo all'attività di integrazione dei servizi di gestione documentale con le attività istituzionali dell'Amministrazione.

## 2. Definizione della fornitura

### 2.1 Oggetto della fornitura

Attraverso il presente bando di gara l'Amministrazione si propone di avviare un servizio di conduzione e manutenzione del Protocollo Informatico, con l'obiettivo di migliorarne l'efficacia, garantire i livelli di servizio adeguati alle necessità nonché ottimizzare i costi di gestione.

La fornitura è suddivisa in tre servizi distinti e indivisibili descritti in dettaglio nel presente capitolato e di seguito indicati:

1. Manutenzione Evolutiva, adeguativa e migliorativa;
2. Manutenzione Correttiva;
3. Servizi di supporto agli utenti

Il fornitore dovrà predisporre un progetto integrato per la fornitura dei servizi sopra descritti, allegando altresì un piano di lavoro temporale.

**Non sono oggetto della presente gara tutti i servizi di conduzione sistemistica che rimangono nella completa gestione del Centro Servizi dell'Amministrazione.**

In via generale e non esaustiva le attività sistemistiche in carico al Centro Servizi e controllate direttamente dai responsabili dell'Amministrazione sono:

- Gestione dei Sistemi Operativi (Patch management, NLB, clustering, ecc.)
- Gestione della Sicurezza (sistema Antivirus e relativi aggiornamenti, hardening, security)
- Gestione del Network (configurazione, gestione firewall, switch, ecc.)
- Gestione sistemistica e sicurezza dei database
- Gestione dei backup

Il fornitore si dovrà quindi adeguare nell'erogazione dei servizi richiesti a tutte le politiche di gestione e sicurezza implementati e gestiti dal Centro Servizi, rispettandone gli standard.

Tutti i cambiamenti da effettuare sull'ambiente da mantenere dovranno essere concordati con l'Amministrazione che provvederà alla loro approvazione.

**Si precisa infine che il sistema del Protocollo Informatico, oggetto del presente capitolato, ammonta a circa 4.300 "punti funzione".**

### 2.2 Durata e termine delle attività

La società o il raggruppamento temporaneo di imprese che risulterà aggiudicataria della gara (denominata in seguito Fornitore), si assumerà l'onere di mantenere in esercizio l'ambiente applicativo e le componenti software che costituiscono l'infrastruttura tecnologica esistente per una durata di 24 mesi oltre ulteriori 12 mesi di garanzia.

Per i servizi oggetto della gara è previsto, sia nella fase iniziale che al termine del periodo contrattuale, un periodo di transizione (passaggio di consegne) della durata di 30 giorni solari, inserito nella durata contrattuale riconosciuto economicamente al Fornitore.

Durante il periodo di transizione il Fornitore avrà a disposizione personale dell'Azienda/e, attualmente incaricate dell'erogazione dei servizi per le operazioni di passaggio di consegne, le quali saranno comunque coordinate dal responsabile del Centro Servizi dell'Amministrazione e dai responsabili tecnici della stessa.

## 2.3 Modalità di esecuzione della fornitura

---

I servizi di conduzione, manutenzione e di supporto agli utenti dovranno essere erogati presso il Centro Servizi del Ministero, situato in Via Fornovo 8, Palazzina B, piano terra.

Tutti i servizi previsti dalla fornitura dovranno, in via generale, essere svolti presso la sede del fornitore. L'Amministrazione si riserva, in ogni caso (con preavviso di almeno ventiquattro ore), di richiedere la presenza del personale incaricato dal fornitore presso la sede ministeriale, citata nel capoverso precedente.

Qualora le attività sono svolte presso la sede del fornitore, le stesse potranno essere effettuate anche attraverso l'utilizzo di protocolli di accesso remoto che consentano – tramite una connessione sicura, dalla postazione remota del fornitore ai server del sistema - di effettuare le attività di manutenzione. Nel caso in cui l'Amministrazione riterrà opportuna tale modalità operativa, sarà sua cura configurare opportunamente i sistemi per permettere l'intervento da remoto sui server che ospitano i software, secondo gli standard dalla stessa definiti. L'Amministrazione si riserva altresì la possibilità di effettuare visite periodiche per verificare che gli standard definiti vengano rispettati.

L'orario di lavoro relativo all'attività ordinaria che il fornitore dovrà garantire sarà il seguente:

Lunedì – Venerdì (non festivi) dalle 09.00 alle 18.00

Per tutte le attività straordinarie o che debbano essere effettuate per garantire i livelli minimi di servizio, ad esempio su errori bloccanti, tale orario non sarà considerato esaustivo per il fornitore e le penali sulla disponibilità dei sistemi applicativi, siano esse su base giornaliera, settimanale o mensile, non terranno conto dell'orario di lavoro ordinario ma dell'arco delle 24 ore 7 giorni su 7.

Nell'offerta tecnica dovranno essere indicati i livelli di servizio offerti, in aggiunta a quelli definiti come minimali indicati al paragrafo 5.1.5 del presente capitolato.

## 2.4 Responsabilità, ruoli e controllo della fornitura

---

### 2.4.1 Organizzazione del Progetto

Per il coordinamento delle attività di controllo l'Amministrazione indicherà un Responsabile del Contratto, con funzioni di interfaccia con il Fornitore (Responsabile di Progetto) per il rispetto delle esigenze e priorità dell'Amministrazione e la supervisione ed il controllo dell'avanzamento della fornitura nelle sue diverse fasi.

Il servizio dovrà essere erogato attraverso la costituzione di uno staff tecnico che, coordinato dal Responsabile Tecnico nominato dal fornitore e dal Responsabile di Progetto dell'Amministrazione, coopererà operativamente alle varie funzioni definite dalla stessa nello svolgimento delle attività di manutenzione.

### 2.4.2 Responsabile del Fornitore

Il Fornitore dovrà indicare nell'offerta tecnica il curriculum della figura professionale individuata come Responsabile del Progetto, che dovrà possedere un'esperienza nel ruolo di almeno 10 anni, a cui verrà affidato il coordinamento di tutte le attività inerenti la fornitura.

Si sottolinea che, a prescindere dall'organizzazione che il Fornitore adotterà per l'erogazione dei diversi servizi, è richiesta una forte integrazione professionale e operativa tra le risorse impegnate nelle diverse attività previste, al fine di garantire un adeguato grado di omogeneità nelle varie soluzioni adottate e uniformità di comportamento nei confronti dell'Amministrazione.

### 2.4.3 Gruppo di lavoro del Fornitore

La pianificazione del gruppo di lavoro di un progetto è elemento fondamentale per la sua buona riuscita. Determinare ruoli e responsabilità, lo schema di interazione tra di loro, oltre a fare chiarezza consente all'Amministrazione di valutare la capacità operativa ed organizzativa del team dello stesso Fornitore.

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

In particolare il Fornitore si impegna a:

- assicurare con continuità, per l'intero periodo contrattuale, la regolare posizione amministrativa e contrattuale del gruppo di lavoro (libro unico del lavoro, contribuzioni, assicurazioni sul lavoro, ecc.);
- certificare le loro referenze professionali;
- salvaguardare l'Amministrazione da eventuali perdite di know-how, nel caso in cui dovessero aver luogo avvicendamenti non derivanti da volontà del Fornitore. In questi casi il fornitore dovrà assicurare, a proprio onere, il periodo di affiancamento necessario per l'acquisizione delle relative conoscenze, concordando con l'Amministrazione, il piano di acquisizione delle nuove figure professionali;
- pianificare l'aggiornamento professionale delle proprie risorse anche secondo le necessità operative dell'Amministrazione e l'evoluzione del suo fabbisogno tecnologico.

Inoltre il Fornitore dovrà garantire all'Amministrazione la "continuità operativa", nel senso che pianificherà periodi di ferie e di formazione allo scopo di garantire sempre e comunque un "nucleo" operativo in grado di adempiere agli obiettivi pianificati nel rispetto dei livelli di servizio contrattuali.

### 2.4.4 Ruoli e responsabilità

Vengono di seguito riepilogati i ruoli (e le relative responsabilità) che Fornitore ed Amministrazione ricopriranno nel periodo contrattuale, relativamente allo svolgimento dei diversi Servizi ed Attività:

	<b>Fornitore</b>	<b>Amm.ne</b>
<b>Condizione e manutenzione del sistema</b>		
Coordina il personale dedicato al servizio	X	X
Stabilisce i requirement di gestione		X
Propone cambiamenti	X	
Approva ed autorizza i cambiamenti		X
Notifica agli utenti coinvolti i tempi necessari e le implicazioni		X
Implementa il cambiamento	X	
Verifica che il cambiamento soddisfi gli obiettivi e non abbia alcun impatto negativo	X	X
Rapporto sui risultati del cambiamento	X	
Gestione del controllo di qualità		X
Traccia e Rapporto sulle prove effettuate	X	
Coordina il personale dedicato al controllo e verifica del servizio	X	X
<b>Supporto agli utenti</b>		
Coordina il personale dedicato al servizio	X	X

Identifica le necessità di supporto		X
Organizza interventi di assistenza	X	X

## 2.4.5 Il controllo della fornitura

Il controllo del servizio in corso di erogazione deve consentire una conoscenza delle condizioni del Servizio erogato (Status), con evidenza delle eventuali aree che richiedono attenzione particolare. Il processo di monitoraggio e controllo fornirà un feedback che potrà poi consentire delle azioni di recupero e miglioramento sul livello del servizio stesso.

Ciò premesso, l'Amministrazione controllerà continuamente l'avanzamento dei lavori, tramite richiesta al Fornitore di specifici reports per :

- la verifica dei livelli di servizio prestabiliti;
- l'analisi dei singoli piani di attività/Servizio;
- riunioni di avanzamento lavori (SAL – Stato Avanzamento Lavori)

Per la **verifica dei livelli di servizio** si richiede al Fornitore di dotarsi di strumenti informatici opportuni (tipo “dashboard” o “semaforo”) per la produzione di reports (“cruscotti”) con l'evidenziazione dei livelli di “guardia” sui servizi erogati.

Tale informativa dovrà essere inoltrata mensilmente (entro il quinto giorno del mese successivo a quello di riferimento) al Responsabile di Progetto dell'Amministrazione.

Il **controllo “pianificato”** del servizio in corso di erogazione deve avvenire invece su base settimanale.

Il Fornitore ha l'obbligo di aggiornare settimanalmente i piani di lavoro delle singole attività e del servizio nel suo complesso. I reports prodotti (Piani di lavoro) dovranno essere inviati, via posta elettronica, verso il Responsabile di Progetto dell'Amministrazione.

Inoltre, con frequenza mensile, saranno indette dall'Amministrazione **riunioni di verifica dell'avanzamento lavori (SAL)**.

Durante queste riunioni, che potrebbero eccezionalmente e su richiesta specifica da parte dell'Amministrazione, avere anche una diversa frequenza da quella stabilita, si esamineranno le problematiche relative alle attività in corso nonché saranno prese decisioni sul futuro avanzamento delle stesse attività (esigenze, nuova pianificazione, ecc.).

Tutta la documentazione prodotta dovrà essere resa disponibile in un Repository, secondo specifiche da concordare in fase di avvio del progetto e comunque tenendo conto di alcune caratteristiche in seguito specificate.

La costituzione dell'ambiente tecnologico dovrà essere effettuata utilizzando prodotti software in linea con quelli utilizzati attualmente e che costituiscono l'infrastruttura tecnologica da mantenere.

### 2.4.5.1 Comunicazione tra Ministero e Fornitore

L'Amministrazione ha la necessità di garantirsi, con tempestività ed appropriatezza, tutte le informazioni inerenti le attività svolte e da svolgersi nell'ambito dei servizi richiesti.

Il Fornitore, a tal proposito, dovrà predisporre un ambiente per la gestione generale del progetto.

Tale ambiente sarà alimentato dal fornitore per tutta la durata del contratto e dovrà prevedere:

- La verifica e il controllo in tempo reale di ogni attività progettuale;
- Le versioni dei software e, più in generale, del codice rilasciato con la relativa documentazione;

- I risultati raggiunti;
- Le attività e le azioni di manutenzione;
- I report dei livelli di servizio;
- Tutti gli altri documenti relativi alla fornitura;
- Il piano di gestione della comunicazione delle attività

Le informazioni dovranno essere rese disponibili attraverso un'interfaccia semplice ed intuitiva, con la possibilità di aggregare dati ed informazioni e "profilabile" a seconda dei vari tipi di utente.

Il sistema rappresenta quindi il Repository di tutte le informazioni e il fornitore dovrà indicare le modalità di gestione che ritiene più adatte per la gestione del progetto. Il fornitore dovrà prevedere modalità e automatismi che impediscano, per quanto possibile, la modifica non autorizzata dei documenti.

Inoltre si richiede che il Fornitore presenti un'appropriata pianificazione delle modalità di comunicazione, con chiara ed inequivocabile indicazione di coloro a cui essa è rivolta.

In particolare la comunicazione dovrà fornire:

- Requisiti di comunicazione del Management
- Informazioni da comunicare, incluso formato e livello di dettaglio;
- Persona responsabile per la comunicazione delle informazioni;
- Persona o gruppi che riceveranno l'informazione;
- Metodi o tecnologie utilizzate per la trasmissione delle informazioni
- Frequenza delle comunicazioni
- Riferimenti (gestione dell'escalation - catena dei nominativi – verbali di riunione, ecc.)
- Metodo di aggiornamento
- Glossario

Tutte le comunicazioni ufficiali (che dovranno essere cartacee e protocollate) del fornitore in merito all'erogazione dei servizi dovranno essere indirizzate al Responsabile del Contratto.

Tutte le comunicazioni ufficiali dell'Amministrazione, che saranno anch'esse cartacee e protocollate, saranno indirizzate al Responsabile del Progetto.

Tutte le altre comunicazioni dovranno invece pervenire via posta elettronica ed indirizzate secondo i criteri definiti nel Piano di gestione delle Comunicazioni.

## 3. Obiettivi del Ministero – scenario di riferimento

### 3.1 Obiettivi

Lo scopo primario del presente intervento è quello di dotare il Ministero di un Servizio di conduzione e manutenzione del Sistema informativo del Protocollo informatico e della gestione documentale, adeguato alle attuali normative vigenti, completo di tutti i requisiti funzionali necessari alle esigenze operative.

I servizi di conduzione e manutenzione software del sistema prevedono interventi di manutenzione correttiva, adeguativa e migliorativa di tutte le componenti software applicative che costituiscono il sistema. L'obiettivo è quello di garantire il corretto e costante funzionamento di tutte le componenti, l'adeguamento alle evoluzioni della normativa e degli standard tecnici, l'ottimizzazione delle procedure e delle funzionalità, sulla base delle esigenze che si manifesteranno nel corso della fornitura.

Nel seguito del presente capitolato tecnico sono descritte le attività che riguardano i servizi che dovranno essere erogati in modalità continuativa per tutta la durata del Contratto. Per tali attività vengono richiesti precisi profili professionali, in grado di espletare i compiti affidati con caratteristiche di autonomia e competenza operativa.

In sede di presentazione dell'offerta i partecipanti alla gara dovranno inoltre documentare sia il possesso di certificazioni di qualità che di adeguate referenze per la tipologia di servizio richiesta.

Si sottolinea infine che tutte le attività svolte per la gestione della qualità dovranno essere opportunamente documentate e messe a disposizione dell'Amministrazione per la consultazione e validazione.

## 3.2 Architettura e funzionalità del Sistema Informatico

---

La soluzione adottata dall'Amministrazione è basata sulla piattaforma applicativa di protocollo informatico, gestione documentale e gestione attualmente in uso.

Tale piattaforma è uno strumento di protocollo informatico e gestione documentale "web oriented" operante in modalità ASP in grado di gestire oltre al "nucleo minimo" di protocollo obbligatorio di cui al DPR 445/2000 (art 55, 56), anche il livello "gestione documentale" ovvero risolvendo i "livelli realizzativi" della componente applicativa:

- LIVELLO 1 "nucleo minimo di protocollo" del sistema di gestione informatica dei documenti (protocollo informatico, segnatura di protocollo, classificazione);
- LIVELLO 2 "gestione documentale", che, attraverso la smaterializzazione dei documenti cartacei, permetta il trattamento, l'assegnazione e l'archiviazione dei documenti in formato digitale, nonché la realizzazione di repository per quei documenti considerati di particolare rilievo pubblico o gestionali, facilitando in tal modo l'accesso alle informazioni e la rapidità delle ricerche agli utenti che possono ricercare, trovare ed utilizzare direttamente i documenti necessari alle propria attività.

Tutti i servizi sono progettati in modo da trarre il massimo vantaggio dalla piattaforma che li ospiterà e sono disponibili in ambiente J2EE.

La soluzione architeturale, oltre a gestire unitariamente tutti i canali di comunicazione basati sui dispositivi d'accesso dell'ultima generazione, è in grado di rapportarsi con i variegati sistemi di back-end secondo gli standard XML e gli standard aperti promossi dagli organismi internazionali (W3C) e nazionali (CNIPA).

La soluzione applicativa recepisce le disposizioni del "Codice dell'Amministrazione Digitale" e di tutta la normativa che si è andata evolvendo nel corso degli anni.

Il software integra la gestione del Protocollo Informatico e dei Flussi Documentali e, al suo interno, è possibile attivare un motore di WorkFlow. L'applicativo fornisce un ambiente integrato per la gestione di tutti i tipi di documenti che saranno memorizzati e condivisi in modo sicuro, ricercati per data, per fascicolo, per oggetto, per sunto e, una volta ricercati, potranno essere visualizzati, stampati, ed inviati ad un'altra organizzazione. Il software è conforme ai requisiti normativi e di interoperabilità dettati dal Cnipa e dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri.

L'architettura del Piattaforma Applicativa in tal senso adottata è costituita da una serie di moduli che supportano altrettante funzionalità secondo le specifiche esigenze dei servizi amministrati dal centro servizi.

Punto di forza del sistema attualmente in uso è **l'indipendenza delle funzionalità e dei moduli dalla piattaforma di database, di gestione documentale e di workflow.**

Il sistema applicativo in uso è basato sul modello MVC (model view control) ed è costituito da un motore che fornisce alcuni servizi base e l'accesso ai servizi specializzati necessari per l'automazione dell'ufficio protocollo, la gestione documentale ed il workflow.

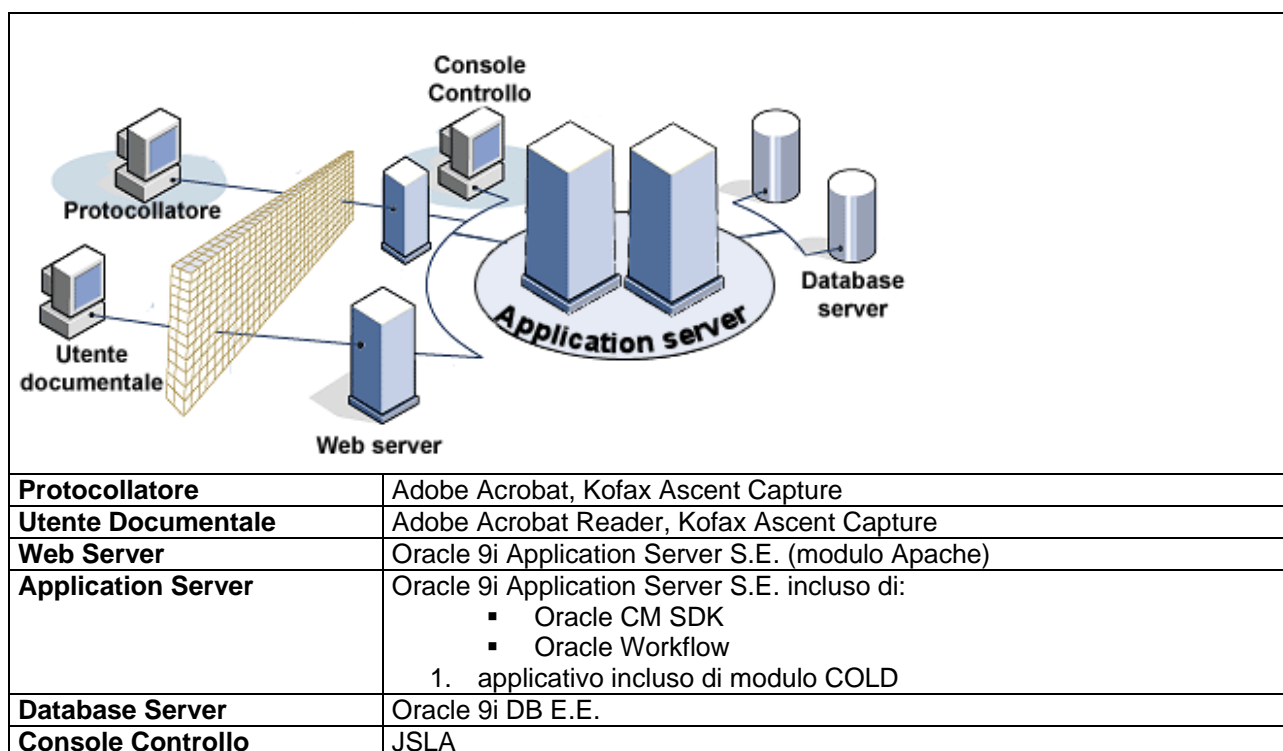
I servizi sono stati disegnati in modo indipendente dalla piattaforma che li ospiterà sono:

- DataService: accesso ai dati relazionali
- DocService: accesso ai dati documentali
- WorkflowService: accesso al workflow
- MailService: accesso ai servizi di posta
- PdfService: accesso ai servizi per la manipolazione dei file PDF
- SecurityService: servizi di gestione della firma digitale, accesso alle CA, ecc.
- DirService: accesso a sistemi di autenticazione esterni LDAP

La configurazione applicativa adottata è la seguente:

Componente applicativa	Prodotto
Ambiente Tecnologico	Java J2EE
Protocollo	Applicativo a norma di legge
Gestore Documentale	Oracle Content Manager SDK
WorkFlow	Oracle Workflow
Application Server	Oracle AS 9i Standard Edition
Database	Oracle 9i DB Enterprise Edition
Web Server	Apache
Sistema Operativo	Sun Solaris
Convertitore PDF	Adobe Acrobat
Imaging	Kofax Ascent Capture

I prodotti sono installati sui sistemi server e sui client secondo il seguente schema.



Il sistema di protocollo è a “norma CNIPA”, pertanto, garantisce alle AOO dell’Amministrazione, relativamente a tutte le funzionalità annesse alla registrazione del protocollo di:

- interoperare con altri sistemi di protocollo;
- firmare digitalmente o verificare la firma elettronica;
- convertire la documentazione cartacea in forma digitale;
- gestire ed archiviare i documenti digitalizzati ed elettronici;
- controllare la documentazione e lo stato dei procedimenti amministrativi.

Il sistema si adegua semplicemente ai differenti modelli organizzativi, garantendo sempre la totale fruizione di tutte le funzionalità di protocollazione, di gestione documentale e workflow nonché una storicizzazione dei cambiamenti.

## 3.3 Tipologia delle attività di conduzione

---

### 3.3.1 Manutenzione Applicativa

Preme sottolineare che i servizi di manutenzione applicativa dovranno essere resi sui sistemi software che costituiscono il sistema informatico del protocollo e della gestione documentale, per tutta la durata del contratto. In particolare dovrà essere effettuata:

- La **manutenzione migliorativa e adeguativa**, intendendo l’attività di manutenzione volta a garantire il costante perfezionamento delle procedure e dei programmi e ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all’evoluzione delle versioni software in utilizzo. Rientrano in tale ambito gli interventi necessari, ad esempio, per adeguamenti agli aggiornamenti di versioni del software di base in utilizzo; a tal riguardo il fornitore si impegna ad adeguare da subito le versioni software attualmente in uso.
- La **manutenzione correttiva**, intendendo la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi. Tale attività è innescata da impedimenti all’esecuzione dell’applicazione/funzioni, oppure da differenze riscontrate fra l’effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dalla prassi dell’utente.
- La **manutenzione evolutiva**, che comprende
  - gli interventi volti ad arricchire il prodotto software (nuove funzionalità o altre caratteristiche non funzionali, quali l’usabilità, le prestazioni, ecc.) o comunque a modificare o integrare le funzionalità del prodotto.
  - Lo sviluppo di funzioni aggiuntive d’integrazione a sistemi applicativi esistenti o parti di funzioni (anche in sostituzione di altre già esistenti) di dimensione significativa e di cui è possibile definire i requisiti o quantomeno identificare le esigenze;

### 3.3.2 Supporto agli utenti

Il **supporto agli utenti** concerne le attività, effettuate a richiesta dell’Amministrazione che, per natura ed estemporaneità, non sono riconducibili in nessuno degli altri servizi sopradescritti. Le attività di supporto si inquadrano in un modello organizzativo che vede il Fornitore presidiare le aree applicative interagendo con il gruppo di lavoro eventualmente costituito dall’Amministrazione. Il servizio di supporto erogato dalle risorse professionali del fornitore, a seconda dei casi in autonomia o congiuntamente con personale tecnico

dell'Amministrazione, prevede essenzialmente l'**assistenza operativa e funzionale agli utenti** (Help Desk di primo e secondo livello).

## 4. Dettaglio dei servizi di conduzione da erogare

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione risorse specialistiche sui vari ambienti operativi informatici. Le risorse coopereranno operativamente tra di loro e con l'Amministrazione nello svolgimento delle attività di Gestione e Conduzione del Sistema Informatico oggetto della gara.

Il Fornitore si obbliga ad effettuare tutti gli interventi richiesti dall'Amministrazione atti a garantire il perfetto funzionamento del sistema.

### 4.1 Servizi di Manutenzione Applicativa

Il servizio concerne l'erogazione delle attività volte alla realizzazione di funzionalità in grado di soddisfare le esigenze dell'utente.

In via generale la gestione della manutenzione applicativa sarà preceduta dalla definizione, da parte del Fornitore, di un progetto di dettaglio e di un piano operativo di attuazione, comprensivi della stima del numero di "punti funzione" da utilizzare e dei tempi di sviluppo e messa in esercizio.

I servizi **manutenzione applicativa** sono attivati dall'Amministrazione tramite la comunicazione (scritta, via e-mail, tramite verbale o altra modalità concordata) al Fornitore di un insieme di informazioni necessarie alla definizione dell'obiettivo di intervento:

- data prevista di inizio attività;
- data richiesta per completamento fase di definizione;
- eventuali vincoli (ad esempio richieste utente di date di esercizio);
- riferimenti a documentazione esistente (ad esempio studi di fattibilità, requisiti utente già espressi, ecc).

I servizi di Manutenzione Applicativa devono comprendere:

- Manutenzione evolutiva
- Manutenzione correttiva
- Manutenzione adeguativa e migliorativa

#### 4.1.1 Manutenzione Evolutiva

La manutenzione evolutiva include le seguenti casistiche:

- adeguamento del software applicativo alle modifiche introdotte sulla struttura dei dati e dei flussi informativi scambiati con organismi esterni;
- adeguamento delle procedure di controllo sui dati di input e sulla base informativa per la verifica della loro integrità e congruenza;
- adeguamento del software applicativo in relazione a mutate esigenze degli utenti;
- nuove prospettazioni dei dati elaborati dal sistema informativo;
- analisi, progettazione e realizzazione di un nuovo insieme di funzionalità atte alla gestione della sicurezza applicativa delle applicazioni;

#### 4.1.1.1 Dimensionamento

La consistenza del parco applicativo misurata in punti funzione (FP) si incrementa per i prodotti rilasciati dal servizio di manutenzione evolutiva e si decrementa per effetto della cancellazione di applicazioni/funzionalità obsolete ed eventualmente sostituite da quelle nuove sviluppate. Il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornato l'inventario e la consistenza del parco applicativo in oggetto.

L'attività di sviluppo e di manutenzione evolutiva è suddivisa per interventi ognuno dei quali si configura, sia per gli aspetti tecnici che per quelli amministrativo/contabili, come un vero e proprio "progetto"; il cui ciclo di realizzazione dipende dalle dimensioni dell'intervento; ogni intervento sarà regolato sul piano economico a consumo sulla base dei FP effettivamente realizzati e positivamente collaudati.

Il software prodotto negli interventi di sviluppo e di manutenzione evolutiva dovrà essere coperto da garanzia contro i difetti residui, successivamente al rilascio in esercizio, per l'intera durata del contratto e del successivo periodo di garanzia, precedentemente citato.

Il Fornitore deve opportunamente dimensionare il servizio in "punti funzione" per il biennio considerando che la consistenza attuale del sistema è pari a **4.300 FP**; l'effettiva dimensione contrattuale degli interventi di sviluppo/manutenzione evolutiva è subordinata alla specifica fase di "definizione" prevista nel ciclo di sviluppo di ciascun intervento.

#### 4.1.2 Manutenzione Correttiva

Il servizio concerne l'erogazione delle prestazioni di manutenzione correttiva.

Per manutenzione correttiva si intende la **diagnosi e la rimozione delle cause** dei malfunzionamenti nelle procedure, nei programmi in esercizio e nelle interfacce nonché la **diagnosi e la rimozione degli effetti** di detti malfunzionamenti sulle basi dati.

Il servizio di manutenzione correttiva è normalmente attivato da una segnalazione di impedimenti all'esecuzione dell'applicazione/funzione o dal riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività dell'utente.

I **difetti** presenti nel codice sorgente, o nelle specifiche di formato o di base dati, non rilevati a suo tempo durante il ciclo di sviluppo o il collaudo, sono risolti dal servizio di manutenzione correttiva.

Il servizio di manutenzione correttiva, di norma, comporta limitate variazioni alla consistenza del parco applicativo; anche in questo caso il fornitore è tenuto a fornire tutti gli eventuali elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornato l'inventario e la consistenza del parco applicativo.

Nell'ambito del servizio di manutenzione correttiva il fornitore dovrà disporre in proprio anche dell'eventuale competenza sistemistica necessaria alla corretta soluzione del malfunzionamento.

**Tale servizio viene erogato sulla base di un canone omnicomprendente**

#### 4.1.3 Manutenzione adeguativa e migliorativa

Questo servizio concerne l'erogazione delle attività di **manutenzione adeguativa, manutenzione adeguativa normativa e manutenzione migliorativa**: concerne l'erogazione delle prestazioni relativamente all'intero parco applicativo del sistema.

Per manutenzione adeguativa si intende l'insieme degli interventi di natura tecnico funzionale volti a modificare le funzionalità applicative esistenti in funzione di mutamenti dell'ambiente quali:

- innalzamento di versioni del software di base;

- introduzione di nuovi prodotti sw;
- nuove modalità di gestione del sistema;
- migrazioni di piattaforma hw/sw .

Per manutenzione adeguativa normativa si intende il servizio connesso a aggiornamenti e variazioni di natura normativa

Per manutenzione migliorativa si intende l'insieme degli interventi volti a migliorare le prestazioni e/o la qualità delle funzioni esistenti, quali:

- modifiche, anche massive alle maschere, etc.;
- miglorie delle performance al variare del numero di utenti, o all'aumento delle basi dati.

Tale tipologia di manutenzione si applica sia ai programmi che agli elementi connessi (dati, maschere, procedure etc.).

Il servizio di manutenzione adeguativa e migliorativa può comportare o meno variazioni alla consistenza del parco applicativo; anche in questo caso il fornitore è tenuto a fornire tutti gli eventuali elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornato l' inventario e la consistenza del parco applicativo.

L'attività di manutenzione adeguativa e migliorativa è organizzata ed erogata per **interventi**, ognuno dei quali si configura, sia per gli aspetti tecnici che per quelli amministrativo/contabili, come un vero e proprio "progetto", il cui ciclo di realizzazione dipende dalle dimensioni dello stesso.

Il software prodotto negli interventi di sviluppo dovrà essere coperto da garanzia contro i difetti residui, successivamente al rilascio in esercizio, per l'intera durata del contratto ed il successivo periodo di garanzia.

L' attività di manutenzione migliorativa ed adeguativa interessa l'attuale parco applicativo nonché gli eventuali incrementi derivanti dalle attività precedentemente descritti.

Il Fornitore deve opportunamente dimensionare il servizio in "punti funzione" per il biennio considerando la consistenza attuale del sistema; l'effettiva dimensione degli interventi di manutenzione è subordinata sia ad una generale pianificazione semestrale sia alla specifica fase di " definizione " prevista nel ciclo di sviluppo di ciascun intervento.

## 4.2 Servizi di Supporto agli utenti

---

Per supporto agli utenti si intendono le attività, effettuate a richiesta dell'Amministrazione che, per natura ed estemporaneità, non sono riconducibili in uno degli altri servizi sopradescritti.

Le attività di supporto si inquadrano in un modello organizzativo che vede il Fornitore presidiare le aree applicative interagendo con il gruppo di lavoro eventualmente costituito dall'Amministrazione.

Le attività di presidio delle aree applicative sono svolte al fine di assicurare un alto livello di supporto, sia direttamente all'utente, sia nella gestione del progetto nella sua globalità ed anche con attività proprie dell'help desk di 2° livello.

Il servizio di supporto erogato dalle risorse professionali del Fornitore, a seconda dei casi in autonomia o congiuntamente con personale tecnico dell' Amministrazione, prevede essenzialmente le macro categorie di attività successivamente descritti.

### 4.2.1 Assistenza operativa e funzionale agli utenti finali (Help Desk)

L'assistenza operativa e funzionale agli utenti dovrà essere erogata attraverso un servizio di help desk di primo e secondo livello.

Il presente servizio riguarda l'assistenza agli utenti, sia per l'utilizzo "operativo" delle funzionalità applicative, sia per l'uso appropriato delle funzioni stesse, finalizzato alla risoluzione di problemi amministrativi nell'ottica del superamento di eventuali limitazioni derivati da carenze formative e/o dalle naturali rotazioni di organico tra gli Uffici.

Questo servizio deve almeno prevedere l'assistenza operativa agli utenti relativamente all'uso appropriato delle funzionalità applicative, secondo le modalità previste dai manuali d'uso e il supporto alla gestione dei processi amministrativi anche attraverso l'utilizzo del sistema documentale.

Le attività di assistenza si inquadrano in un modello organizzativo che vede il Fornitore presidiare le aree applicative interagendo con il gruppo di lavoro costituito dall'Amministrazione.

Le attività di presidio delle aree applicative sono svolte al fine di assicurare un alto livello di supporto, sia direttamente all'utente, sia con attività proprie dell'help desk di secondo livello, sia nella gestione del progetto nella sua globalità.

Il Fornitore dovrà predisporre una struttura centralizzata di Help Desk per la gestione delle segnalazioni di anomalie e relativa tracciabilità di tutte le richieste di assistenza che perverranno dall'utenza.

La struttura predisposta dovrà fornire il seguente supporto:

- Help desk di primo livello : supporto erogato a fronte di richieste pervenute direttamente dagli utenti distribuiti sul territorio;
- Help desk di secondo livello: supporto erogato a fronte di richieste filtrate da personale tecnico dell'Amministrazione.

Il servizio di help desk dovrà essere attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:30 alle ore 18:00 e, su richiesta dell'Amministrazione, il sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00, garantendo, per la connessione con gli operatori, un tempo medio (calcolato su base mensile, in riferimento a tutte le chiamate, incluse quelle abbandonate) di attesa inferiore a 1 minuto.

Il servizio di supporto si esplicita anche attraverso le attività erogate dal Fornitore a fronte di richieste di supporto pervenute attraverso il canale interno all'Amministrazione per la gestione di problemi applicativi quali:

- l'intercettazione di eventuali malfunzionamenti alla fonte, tramite una prima attività di diagnosi e l'attivazione dei gruppi di manutenzione correttiva attraverso le schede di segnalazione;
- la realizzazione di prodotti e servizi "ad hoc", per soddisfare particolari e puntuali esigenze non risolvibili con le funzionalità standard del Sistema Informativo;
- il supporto alla pianificazione funzionale del servizio, in accordo con gli organi tecnici ed amministrativi dell'Amministrazione, che comporti l'attivazione del servizio di manutenzione adeguata, migliorativa ed evolutiva.

## 4.2.2 Dimensionamento

Il servizio di Supporto agli utenti costituisce un'attività che deve essere svolta con modalità continuativa.

L'attività di supporto è organizzata, per i profili professionali e le quantità necessari, sulla base di piani generali semestrali, ed è regolata a "**tempo e spesa**" sulla base di appositi consuntivi mensili, approvati dall'Amministrazione.

La pianificazione e la rendicontazione contrattuale è definita in giorni/persona. Ogni intervento/obiettivo di assistenza funzionale è attivato dall'Amministrazione a fronte di specifiche esigenze non pianificabili, mediante comunicazione diretta o in altra modalità concordata, contenente l'insieme delle informazioni necessarie alla definizione dell'intervento.

In sede di offerta il Fornitore dovrà specificare il numero di risorse che mette a disposizione per il periodo contrattuale, stimando l'impegno in G/U e allegando i CV delle figure professionali che verranno impiegate nelle attività.

### 4.3 Riepilogo del Dimensionamento

---

Nel seguito è riepilogato il **Dimensionamento** della fornitura, suddiviso rispetto alle varie componenti oggetto della fornitura medesima. Ciascuna attività deve essere preventivata e consuntivata utilizzando metriche applicabili alle singole realizzazioni.

Per quanto concerne le modalità di misurazione si è fatto riferimento alla metrica dei punti funzione, così come identificata (International Function Point Group) nel "Manuale delle regole di conteggio dei Function Point", versione 4.2 o superiore (la versione del Manuale sarà definita in sede di stesura del Piano della qualità da redigere ad inizio della fornitura).

La metrica dei punti funzione sarà quella prevalente. Infatti, su indicazione dell'Amministrazione si potrà ricorrere alla valorizzazione dell'impegno in altra forma, come, ad esempio, nel caso in cui si adottino pacchetti di mercato. In tal caso l'attività verrà valutata come derivante dal costo dei pacchetti di mercato utilizzati, dal costo dei punti funzione necessari per le eventuali attività di adattamento e dal costo "a tempo e spesa" per l'analisi dei requisiti e messa in produzione dell'intero prodotto. In questi casi il costo complessivo dell'attività andrà ad abbattere per l'importo equivalente il massimale di impegno previsto.

I volumi espressi costituiscono i valori nominali di riferimento per l'esecuzione delle attività e possono essere diminuiti in caso di dismissioni di quote parte di sistema non utilizzate o sostituite/aggiunte a seguito degli sviluppi.

La consistenza del parco applicativo del sistema informatico oggetto del presente capitolato tecnico ammonta a circa **4300** "punti funzione equivalenti", comprendente sia le componenti sviluppate ad hoc che quelle a pacchetti.

Nella seguente tabella sono riportate le metriche di dimensionamento e di consuntivazione che dovranno essere dettagliate in fase di offerta per ciascuno degli oggetti della fornitura.

**TABELLA 1**

Componente/Servizio	Metrica di dimensionamento	Metrica di consuntivazione
manutenzione applicativa	Function Point	Function Point
manutenzione correttiva	Function Point	A canone
supporto agli utenti	Giorni Persona e Numero di persone	Giorni Persona

## 5. Caratteristiche generali della fornitura

### 5.1 Qualità

---

#### 5.1.1 Requisiti di qualità dell'attività di progetto

Il Fornitore dovrà essere in possesso della certificazione ISO 9001:2000. Nel caso di raggruppamento di imprese, la certificazione dovrà essere posseduta da tutte le aziende costituenti il raggruppamento.

Nell'offerta tecnica dovranno essere descritte le metodologie di controllo qualità che si intende utilizzare, dimostrando la capacità di recepire pienamente le esigenze dell'Amministrazione specificando, con maggior dettaglio, il coordinamento e la correlazione con gli altri aspetti di conduzione tecnica e funzionale per i quali l'Amministrazione provvede in proprio o con altri.

Il Fornitore dovrà evidenziare la possibilità di poter effettuare un processo di miglioramento continuo delle prestazioni dei servizi erogati e descrivere i programmi adottati internamente per la gestione della qualità.

Tutte le attività svolte per la gestione della qualità dovranno essere opportunamente documentate.

#### 5.1.2 Piano della Qualità per l'implementazione del Progetto

La qualità dovrà essere assicurata dal Fornitore e descritta nel Piano della Qualità. Tale Piano dovrà essere allegato all'offerta tecnica.

Il piano della qualità dovrà affrontare almeno le seguenti tematiche:

- > **Funzionalità.** Come vengono soddisfatte le esigenze dell'utenza e le modalità di verifica, come viene garantita l'adeguatezza e l'accuratezza all'interno dei valori soglia.
- > **Affidabilità.** Come viene garantita la stabilità dei sistemi e delle applicazioni nel tempo, nonché la limitazione delle soglie di difettosità.
- > **Manutenibilità.** Come viene garantito l'aggiornamento dei sistemi rispetto ai tempi, alla semplicità ed economicità e come viene garantita la modificabilità dei prodotti.
- > **Portabilità.** Come viene garantita la possibilità di passare, eventualmente, da un ambiente ad un altro.
- > **Efficienza.** Come viene assicurato il giusto rapporto tra risorse impegnate e risultati ottenuti.

Dovranno essere messi in luce ed evidenziate:

- > Le metodologie utilizzate nelle varie fasi (analisi, progettazione, sviluppo, test, deploy)
- > L'organizzazione del team di lavoro con l'indicazione dei ruoli, delle responsabilità e della metodologia per garantire il corretto mix di professionalità nel progetto
- > La gestione dei requisiti e l'individuazione delle criticità e delle procedure per l'accettazione
- > Metriche di controllo della qualità durante la gestione e il rilascio delle componenti
- > Documentazione di progetto e gestione versioning
- > Customer satisfaction

Il Piano della Qualità dovrà essere sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione all'inizio del progetto.

### 5.1.3 Pianificazione delle attività

La pianificazione delle attività (con attività, tempi, stime di impegno) dovrà essere predisposta dal Fornitore nei seguenti momenti:

- In fase di offerta;
- all'attivazione dell'intervento di tipo progettuale (MEV), e concordata con l'Amministrazione tramite una continua attività di condivisione.

La pianificazione dovrà essere descritta nel **Piano di Progetto**. **Tale Piano dovrà essere allegato all'offerta tecnica e costituirà elemento di valutazione della stessa.**

Successivamente sarà cura del Fornitore comunicare e concordare con l'Amministrazione ogni eventuale ripianificazione delle attività, aggiornando il Piano di Progetto. Tale ripianificazione dovrà essere formalizzata in modo analogo a quanto già previsto per il piano iniziale.

Il Piano di Progetto e le sue modifiche rappresentano l'impegno del Fornitore, accettato dall'Amministrazione, su stime, pianificazione delle attività e relative date di consegna dei prodotti.

### 5.1.4 Stato avanzamento lavori

Sono fissati con frequenza mensile, **riunioni di verifica dell'avanzamento lavori (SAL)**. A tali incontri saranno coinvolti gli utenti di riferimento dell'Amministrazione. Saranno riunioni "specifiche", cioè con il coinvolgimento della sola utenza interessata dall'argomento.

Durante queste riunioni, che potrebbero eccezionalmente e su richiesta specifica dell'Amministrazione, avere anche una diversa frequenza da quella stabilita, si esamineranno le problematiche relative alle attività in corso nonché saranno prese decisioni sul futuro avanzamento delle stesse attività (esigenze, nuova pianificazione, ecc.).

Tutta la documentazione prodotta dovrà essere resa disponibile in un Repository, secondo specifiche da concordare e comunque tenendo conto di alcune caratteristiche in seguito specificate.

### 5.1.5 Livelli di servizio e penali

Il Fornitore dovrà indicare all'interno della documentazione della Qualità gli obiettivi fissati e le metodologie di misurazione dei parametri indicati nel seguito per ogni servizio.

*Resta inteso che il Fornitore potrà indicare parametri aggiuntivi da utilizzare come paragone ulteriore della qualità del servizio.*

In via generale, per i servizi richiesti in questo Capitolato, per quanto applicabile, si deve fare riferimento al "manuale dei livelli di servizio CNIPA" (si veda il sito <http://www.cnipa.gov.it>) per quanto riguarda i livelli di servizio offerti e la rendicontazione da fornire all'Amministrazione riguardo i livelli di servizio effettivamente erogati.

A fronte del non rispetto dei livelli di servizio offerti, sempre nel rispetto dei minimi richiesti, l'Amministrazione potrà applicare penali di 250 euro per ogni punto percentuale di scostamento o relativi riproporzionamenti ad ore o numero di funzioni.

La rilevazione delle misure necessarie a valutare il rispetto dei requisiti di qualità e dei livelli di servizio durante il periodo di validità del contratto sarà a carico del fornitore, ove non diversamente specificato.

La valutazione del rispetto dei requisiti di qualità e dei livelli di servizio è effettuata dall'Amministrazione.

Si sottolinea come l'Amministrazione garantirà al Fornitore il supporto formativo sul sistema applicativo nelle prime fasi progettuali. In particolare, al fine di fornire le informazioni necessarie, saranno erogate specifiche attività di formazione in merito alle applicazioni:

- architettura applicativa, con descrizione dei moduli applicativi;
- archivi, con descrizione della base dati e della sua architettura;
- servizi resi all'utente.

per i quali l'Amministrazione produrrà opportuno materiale documentale tratto dalla documentazione in suo possesso.

Di seguito vengono illustrati i livelli di servizio attesi.

### **Manutenzione Applicativa**

Il Fornitore dovrà rimuovere l'errore/malfunzionamento secondo i seguenti obiettivi "minimi":

<b>LDS</b>	<b>Ambito di riferimento</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Parametro</b>	<b>Valore soglia</b>	<b>Periodo di osservazione</b>
MAC1	Manutenzione Applicativa	Disponibilità dell'applicazione	Tempo di indisponibilità agli utenti dell'intera applicazione	≤ 4 ore (95 % dei casi) ≤ 8 ore (restante 5% dei casi)	Mensile
MAC2	Manutenzione Applicativa	Indisponibilità delle funzionalità	Tempo di indisponibilità agli utenti di funzionalità critiche dell'applicazione	8 ore (95% dei casi) 12 ore (restante 5% dei casi)	Mensile
MAC3	Manutenzione Applicativa	Indisponibilità delle funzionalità	Tempo di indisponibilità agli utenti di funzionalità non critiche dell'applicazione	12 ore (96% dei casi) 24 ore (restante 4% dei casi)	Mensile

### **Manutenzione Evolutiva**

Rispetto alla manutenzione evolutiva e, per quanto applicabile, anche alla manutenzione correttiva, adeguativa e migliorativa, dovranno essere esplicitati i riferimenti qualitativi specifici che verranno adottati. Si dovranno tenere in considerazione almeno i seguenti elementi:

- Valori soglia di difettosità massima che si intende garantire
- Strutturazione del codice e metodi per garantire assenza di codice inerte
- Copertura dei test e, più in generale, testabilità del software
- Densità di commenti
- Prestazioni
- Valori soglia di scostamento rispetto alle stime

A fronte del non rispetto dei livelli di servizio offerti, sempre nel rispetto dei minimi richiesti, l'Amministrazione potrà applicare penali di 250 euro per ogni punto percentuale di scostamento o relativi riproporzionamenti ad ore o numero di funzioni.

### **Servizi di Supporto agli utenti**

#### **Servizio di Help Desk di primo livello**

La finestra temporale e l'orario di copertura proposto per tale servizio sono i seguenti:

<b>Finestra di erogazione del Servizio</b>	<b>Orario di copertura del Servizio</b>
Dal Lunedì al Venerdì (non festivo)	08:30-18:00

LDS	Ambito di riferimento	Indicatore	Parametro	Valore soglia	Periodo di osservazione
HD1	Servizio di HD di 1° Livello	Disponibilità generale del servizio	% Disponibilità media del servizio di Help-Desk rispetto ai seguenti orari: <i>lunedì-venerdì: dalle ore 8.30 alle ore 18.00;</i>	≥ 99,6%	Mensile
HD2	Servizio di HD di 1° Livello	Chiamate In Arrivo	Tempo massimo di attesa: Tempo massimo di attesa prima della risposta dell'operatore ( <i>tempo di risposta alla chiamata</i> ), valutato su base mensile.	≤ 20 sec. (90% dei casi)	Mensile
HD3	Servizio di HD di 1° Livello	<b>Tempo medio di risoluzione</b>	Tempo medio di risoluzione delle chiamate al I Livello:	≤ 20 minuti	Mensile

### Servizio di Help Desk di secondo livello

LDS	Ambito di riferimento	Indicatore	Parametro	Valore soglia	Periodo di osservazione
AD1	Servizio di HD di 2° Livello	Presenza in carico delle richieste in caso di indisponibilità totale dei sistemi	Tempo medio di presa in carico nel 98% dei casi	≤ 30 minuti	Settimanale
AD2	Servizio di HD di 2° Livello	Presenza in carico delle richieste in caso di indisponibilità parziale critica dei sistemi	Tempo medio di presa in carico nel 98% dei casi	≤ 1 ora	Settimanale
AD3	Servizio di HD di 2° Livello	Presenza in carico delle richieste in caso di indisponibilità parziale non critica dei sistemi	Tempo medio di presa in carico nel 95% dei casi	≤ 2 ore	Mensile

Il calcolo del livello di servizio deve tener conto di ogni richiesta di intervento, assegnata nel periodo di osservazione, in cui si sia reso necessario un intervento di ripristino dell'operatività.

Si precisa che in caso di problematiche di particolare rilevanza potranno essere concordate modalità e tempi di ripristino diversi da quanto indicato. Tali modalità verranno discusse in sede di approvazione del Piano della Qualità del fornitore.

## 5.1.6 Documentazione

Per tutta la durata del contratto si prevede il rilascio di documentazione esplicativa delle varie fasi, che sarà utilizzata come riscontro dell'attività svolta.

Questa documentazione dovrà essere costantemente aggiornata da parte del Fornitore e messa a disposizione dell'Amministrazione anche in formato elettronico.

L'aggiornamento della documentazione potrà avvenire per intero documento o per addendum, secondo quanto di volta in volta concordato.

In particolare dovranno essere prodotti i documenti citati nel presente capitolato:

- Piano di Progetto
- Piano di Qualità

## 5.2 Garanzia

Il Fornitore dovrà assicurare la garanzia dei prodotti forniti per un periodo minimo di 12 mesi dalla conclusione del contratto. Si precisa che saranno a carico del Fornitore, nel citato periodo di garanzia, tutti gli oneri derivanti dal ripristino della funzionalità dell'intero sistema dovuto a cause accidentali. Sono esclusi i costi relativi a materiali di consumo, nel caso di negligenza, colpa o dolo nell'utilizzo da parte del personale dell'Amministrazione.

Nel dettaglio, la Garanzia dovrà coprire le attività di manutenzione correttiva del software applicativo e della relativa documentazione.

## 5.3 Profili professionali richiesti

Nel prospetto seguente vengono individuati i profili delle figure professionali, che dovranno essere messe a disposizione dal Fornitore per tutto il periodo contrattuale. Nell'offerta tecnica dovrà essere pertanto indicato lo staff che il fornitore metterà a disposizione per l'esecuzione delle attività previste ed i relativi curricula dei soggetti.

Rif.	Figura Professionale	Descrizione
COORD 1	Coordinatore del Progetto	<p>Rappresenta il Responsabile del Progetto del Fornitore Almeno 10 anni di esperienza nella conduzione di progetti e sistemi applicativi. e di analisi a supporto del controllo di consuntivazione del progetto.</p> <p>E' una figura professionale di alto livello ed elevato profilo gerarchico, con forti doti di leadership e capacità manageriali, il cui ruolo è caratterizzato dalle seguenti responsabilità:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• essere l'interfaccia del Fornitore per l'Amministrazione;</li><li>• garantire la congruità tra quanto riportato nel contratto con quanto erogato;</li><li>• aiutare a massimizzare il valore del contratto stesso;</li><li>• verificare lo stato dell'erogazione dei servizi e della relazione con il Committente ed organizzare gli incontri di revisione previsti;</li><li>• proporre e giustificare, in termini di costi, benefici, tempi e rischi le soluzioni per il miglioramento continuo;</li><li>• farsi parte diligente e cooperare nella risoluzione dei conflitti o problemi che potrebbero sorgere durante lo svolgimento del contratto;</li><li>• analizzare il grado di soddisfazione del Cliente e proporre soluzioni per il miglioramento continuo dello stesso;</li><li>• attivarsi per le approvazioni e seguire il raggiungimento degli scopi/obiettivi;</li></ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>fornire informazioni accurate ed attendibili per la gestione amministrativa e contabile del contratto.</li> </ul>
TEAM 1	<p>Consulente Senior con esperienza di protocollo e gestione documentale (Supporto applicativo)</p>	<p>E' la figura che coordina, gestisce ed assicura l'erogazione operativa dei servizi di supporto e di assistenza secondo i piani operativi concordati col Coordinatore di Progetto della Ditta.</p> <p>Ha elevate competenze specialistiche e conoscenza delle metodologie di approccio alle problematiche di gestione dei flussi documentali; è in grado di fornire le linee guida per portare a compimento anche gli interventi organizzativi ed archivistici richiesti dalla normativa</p> <p>Ha il compito di analizzare le modalità, in uso presso l'Amministrazione, per la protocollazione dei documenti e verificare gli aspetti organizzativi connessi all'introduzione dei cambiamenti.</p> <p>Ha, inoltre, il compito di individuare le migliorie che permettano di ottimizzare l'utilizzo del sistema e delle sue funzionalità nell'ambito degli uffici dell'Amministrazione interessati.</p> <p>E' una figura professionale con esperienze lavorative di minimo 10 anni, di cui almeno 4 nella funzione che ha maturato un'esperienza pluriennale nella realizzazione e conduzione di progetti complessi e nella gestione delle risorse.</p> <p>Ottima capacità di problem solving. Risolve in buona autonomia le problematiche di processo e organizzative che rileva durante il progetto</p> <p>Esperienza di almeno 4 anni nella conduzione di progetti di assistenza tecnica ad ampia diffusione</p> <p>Esperienza nella gestione dei sistemi organizzati per SLA.</p> <p>Metodologie di analisi di processi e Metodologie di analisi e disegno</p> <p>Conoscenza delle tecniche di dimensionamento delle risorse e metodi di gestione delle risorse umane.</p> <p>Conoscenza di metodi e strumenti per il controllo del livello di servizio.</p> <p>Ha una comprovata esperienza in materia di protocollo e gestione documentale. Conoscenza approfondita della piattaforma e della soluzione applicativa .</p> <p>Conoscenza delle tecniche di pianificazione, valutazione e controllo di qualità, costi e produttività (tecniche di controllo di progetto).</p> <p>Esperienza maturata negli ambienti tecnici ed applicativi del Cliente ed in particolare dei sistemi informatici di gestione del protocollo e del sistema documentale.</p> <p>Conoscenza diretta degli ambienti delle piattaforme oggetto del servizio con particolare riferimento al sistema.</p> <p>Esperienza pluriennale nell'ambito delle aree di assistenza tecnica al Cliente. Conoscenza dell'inglese tecnico.</p> <p>Ha inoltre conoscenza di tecniche di rilevazione delle problematiche e delle esigenze dell'utenza e delle relative proposte di soluzione, con individuazione di nuovi sviluppi ed adeguamenti informatici, di soluzioni organizzative e tecnico-amministrative.</p> <p>Svolge tutte le mansioni di direzione e coordinamento dei team di lavoro di supporto applicativo.</p> <p>Esercita il monitoraggio costante sull'efficienza del funzionamento</p>

		<p>dell'help desk per quanto riguarda tutti i livelli di servizio.          Governa il team di specialisti assegnando compiti ai tecnici specializzati.          Sovrintende alla produzione di tutta la documentazione di riscontro relativa all'attività svolta dai gruppi di lavoro.          Assicura il rispetto degli SLA previsti per il servizio e la disponibilità e la continuità del servizio offerti.          Fornisce tutta la documentazione richiesta dall'Amministrazione nei tempi prestabiliti ed è responsabile dell'allineamento della qualità, attendibilità e puntualità (tempi) della documentazione prodotta dall'Help Desk;          Verifica la correttezza, l'integrità e l'aggiornamento dei dati gestiti dagli strumenti software per la gestione del servizio in dotazione al Team.          Cura la cooperazione ed il coordinamento tra Help Desk ed Assistenza On-Site.          E' responsabile delle attività svolte dal proprio team dal punto di vista sia organizzativo che tecnico (efficacia, efficienza, qualità del servizio, etc.).          E' responsabile del rispetto degli SLA previsti per il servizio di supporto.          Assicura la disponibilità e la continuità dei servizi offerti.          E' responsabile delle risorse umane e degli strumenti tecnologici in dotazione ai team.          E' responsabile del giudizio del Cliente relativamente alla conduzione dei servizi offerti, all'adeguatezza dei livelli di servizio.          E' responsabile della riservatezza e segretezza delle informazioni trattate.          Risponde al Coordinatore .</p>
TEAM 4	Operatore di Help Desk (Assistenza operativa e funzionale agli utenti)	<p>Addetto alla gestione delle richieste di intervento degli utenti del sistema ed alla erogazione dei servizi di HD di primo e secondo livello          L'operatore di Help Desk rappresenta il primo contatto con l'utenza: è responsabile della gestione delle chiamate e del loro inoltro alle strutture competenti, qualora non sia in grado di fornire un immediato supporto per la risoluzione.          Possiede una esperienza lavorativa nel settore EDP di almeno 4 anni nella funzione di operatore, supporto tecnico maturata nelle attività di conduzione di attività operative su sistemi. Ha maturato le seguenti competenze specifiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conoscenza degli ambienti di base, dei prodotti SW e delle problematiche degli utenti sulle quali è tenuto a fornire assistenza con particolare riferimento al sistema informatico di gestione del protocollo e dei documenti in uso presso il Ministero</li> <li>▪ Conoscenza di base delle apparecchiature hardware e dei sistemi software in uso presso il Cliente</li> <li>▪ Conoscenza della piattaforma e delle funzionalità del Sistema.</li> <li>▪ capacità di diagnosi dei malfunzionamenti e capacità di relazione con le strutture di supporto</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ aggiornamento dell'archivio degli interventi di assistenza</li> <li>▪ conoscenza specifica di metodi, tecniche e strumenti di supporto utilizzati per la soluzione di problemi di 1° livello, utilizzati nel presente progetto.</li> </ul> <p>Svolge i compiti e le responsabilità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Presidiare il punto di ricezione chiamate;</li> <li>▪ Registrare le chiamate in entrata con il supporto delle infrastrutture tecnologiche del servizio;</li> <li>▪ Rispondere alla richiesta di assistenza</li> <li>▪ Raccogliere e registrare le informazioni prodotte nel corso del processo di soluzione.</li> <li>▪ Individuare eventuali by-pass a malfunzionamenti</li> <li>▪ Produrre e verificare il reporting sugli aspetti tecnici (prestazioni, livelli di servizio, etc.) provvedendo alla tempestiva segnalazione di possibili difficoltà o situazioni critiche</li> <li>▪ Redazione di manuali operativi</li> </ul>
ELEMENTI DEL GRUPPO DI MANUTENZIONE APPLICATIVA	Team di manutenzione applicativa	<p>Esperienza pluriennale nella progettazione, sviluppo e gestione di sistemi di gestione documentale e protocollo con particolare riferimento alla piattaforma.</p> <p>Mix di figure professionali previste:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analista</li> <li>• Analista Programmatore</li> <li>• Sistemista Senior</li> <li>• Sistemista Junior</li> </ul>

## 6. Riferimenti

In caso di dubbi o necessità di informazioni l'offerente potrà richiedere informazioni specifiche all'indirizzo di posta elettronica indicato nel Disciplinare di gara.