

Procedura Aperta per la fornitura del servizio di manutenzione, supporto operativo e assistenza specialistica per la gestione e l'evoluzione del patrimonio software della Regione Basilicata 2016-2020.

CIG: [6395528CA7]

CAPITOLATO SPECIALE

ALLEGATO

C

1.	<i>PREMESSA</i>	3
1.1	Documentazione allegata	4
1.2	Definizioni ed acronimi	4
2.	<i>CONTESTO</i>	6
2.1	Ambienti operativi continuità dei servizi e luogo di esecuzione della fornitura	7
3.	<i>OGGETTO DELLA GARA</i>	8
3.1	LINEA 1: Gestione, manutenzione ed evoluzione del patrimonio software della Regione Basilicata	11
3.1.1	Servizio di consulenza specialistica (SC).....	13
3.1.2	Servizio di Manutenzione evolutiva (MEV).....	14
3.1.3	Servizio di Manutenzione adeguativa, correttiva e migliorativa (MAC).....	15
3.1.4	Servizio di supporto operativo (SO)	16
3.2	LINEA 2: Sviluppo dei sistemi informativi dipartimentali	17
3.2.1	Servizio di consulenza specialistica (SC).....	17
3.2.2	Servizio di Manutenzione evolutiva (MEV).....	18
3.2.3	Servizio di Manutenzione adeguativa, correttiva e migliorativa (MAC).....	18
4.	<i>MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI</i>	19
4.1	Linea 1: Gestione, manutenzione ed evoluzione del patrimonio software della Regione Basilicata	19
4.2	Linea 2: Sviluppo dei sistemi informativi dipartimentali	19
5.	<i>SUBENTRO (PASSAGGIO DI CONSEGNE)</i>	21
6.	<i>LIVELLI DI SERVIZIO</i>	23
7.	<i>MODALITÀ DI CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ</i>	24
7.1	Pianificazione e Rendicontazione delle Attività.....	24
7.2	Gestione della documentazione e dei sorgenti del software	24
7.3	Strumento di Gestione dei Servizi di Assistenza	25
8.	<i>MODELLO ORGANIZZATIVO PER LA GESTIONE DEL CONTRATTO</i>	26
8.1	Gruppo di lavoro della DA.....	28
8.2	Risorse Professionali	29

1. **PREMESSA**

La Pubblica Amministrazione si è evoluta da tradizionale produttore di servizi pubblici a responsabile della produzione ed erogazione, da parte di fornitori privati, di una serie crescente di servizi, pertanto assume il ruolo di regolatore di servizi, ed ha la responsabilità di:

- definire gli standard essenziali che il produttore effettivo deve rispettare;
- verificare che il servizio sia erogato alle condizioni previste, e con le modalità di trasparenza dei comportamenti tipiche dell'attività pubblica.

Tale ruolo è peraltro coerente con quanto richiesto dal cittadino, che è passato da un rapporto individuo-istituzione, di tipo giuridico-formale, ad un rapporto utente-Fornitore di servizi. Avendo sempre più rilievo, quindi, la soddisfazione del cliente (efficacia del servizio) ed i livelli di efficienza amministrativa.

L'acquisizione di forniture ICT risponde pertanto alla necessità di commissionare i necessari potenziamenti e ammodernamenti tecnologici ed organizzativi dell'Amministrazione per l'espletamento delle sue funzioni nella nuova prospettiva illustrata.

Tutto ciò premesso la Regione Basilicata intende mantenere e adeguare tecnologicamente il proprio patrimonio informatico che è costituito da diversi sistemi realizzati negli anni. Spesso si tratta di sistemi acquisiti per rispondere a delle specifiche necessità dipartimentali realizzati con tecniche e tecnologie informatiche in uso presso il fornitore ma non in linea con gli standard regionali.

Con il presente appalto si intende, quindi, garantire la gestione e l'evoluzione del patrimonio software della Regione Basilicata e nel contempo disporre delle figure specialistiche atte a coadiuvare l'Ufficio Amministrazione Digitale nello studio, nella progettazione e nella realizzazione degli interventi evolutivi sia delle architetture tecniche e tecnologiche che dei sistemi di erogazione dei servizi di ICT.

Pertanto, al fine di gestire la complessità, eterogeneità e interoperabilità delle piattaforme tecnologiche ed applicative in uso l'Amministrazione Regionale, indice una gara europea a procedura aperta per acquisire la fornitura dei servizi tecnici e professionali necessari a garantire la gestione, manutenzione adeguativa, correttiva ed evolutiva del patrimonio software regionale.

1.1 Documentazione allegata

La Regione Basilicata ha nel tempo costruito un ambiente tecnologico ed innovativo che rappresenta un investimento da tutelare, infatti, per una armoniosa gestione dei sistemi tecnologici e delle piattaforme applicative l'Ufficio Amministrazione Digitale della Regione Basilicata adotta e fa adottare ai fornitori di servizi ICT delle linee guida, delle regole tecniche e degli standard tecnologici.

La DA dovrà pertanto attenersi, nello svolgimento delle attività oggetto del presente capitolato speciale, all'osservanza di quanto descritto nei seguenti documenti tecnici ivi allegati:

C/1	Standard Tecnologici
C/2	Descrizione Sistemi Informativi Regionali
C/3	Infrastruttura e Servizi Trasversali
C/4	Linee guida per la gestione dei contratti ICT
C/5	VTECRM (Gestione Servizi di Assistenza)
C/6	S.L.A. (Service Level Agreement)

1.2 Definizioni ed acronimi

Di seguito vengono elencate le definizioni e gli acronimi contenuti nel presente capitolato speciale:

- **CG-SICA:** Centro di Gestione dei Servizi di Interoperabilità e di Cooperazione Applicativa;
- **CNIPA:** Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione (ora Agenzia Digitale per l'Italia);
- **DA:** Ditta appaltatrice;
- **ERP** Enterprise resource planning;
- **ICAR:** Interoperabilità e Cooperazione Applicativa fra le Regioni;
- **ICT:** Information and Communications Technology
- **IMS:** Identity Management System;
- **MAC:** *Manutenzione adeguativa, correttiva e migliorativa;*
- **MEV:** *Manutenzione evolutiva;*
- **PA:** Pubblica Amministrazione;
- **SA:** Stazione Appaltante;
- **SC:** *Servizio di consulenza specialistica;*
- **SO:** *Servizio di supporto operativo;*



REGIONE BASILICATA

**DIPARTIMENTO
PROGRAMMAZIONE E FINANZE
UFFICIO AMMINISTRAZIONE
DIGITALE**

Via Vincenzo Verrastro, 4
85100 Potenza
Tel 0971/668335
fax 0971/668954
ufficio.amministrazione.digitale@regione.basilicata.it

- **SOA:** Service oriented architecture;
- **SPC:** Sistema Pubblico di Connettività;
- **SPCoop:** Sistema Pubblico di Cooperazione;
- **SVN:** Subversion

2. Contesto

La Regione Basilicata in coerenza quanto previsto dall'Agenda Digitale della Comunità europea è impegnata da diversi anni in un percorso di profonda digitalizzazione dei processi amministrativi finalizzati alla erogazione e condivisione di servizi e informazioni compatibili con le moderne tecnologie della comunicazione.

Il percorso finora fatto ha come filo conduttore il Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005 e s.m.i., il futuro prossimo vede come scenario di riferimento quello delineato dal DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI del 13 novembre 2014 . "Regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni".

La strategia che l'Amministrazione intende attuare per l'Agenda Digitale è quella del potenziamento della domanda di ICT come strumento abilitante la partecipazione attiva e l'inclusione digitale dei cittadini/imprese puntando sulla diffusione e utilizzo degli Open Data, tecnologie Open source e delle pratiche di Open Government.

In tale contesto, con il presente appalto, l'Amministrazione pone la massima attenzione alle azioni finalizzate alla digitalizzazione dei processi amministrativi e diffusione dei servizi digitali come elemento chiave per l'abilitazione di nuovi servizi pubblici digitali.

I nuovi scenari normativi e tecnologici spingono ad una costante e necessaria evoluzione dei sistemi informativi verso l'utilizzo delle tecnologie emergenti, salvaguardando il più possibile gli investimenti già compiuti, per rispondere alla crescente domanda di nuovi servizi digitali.

Dal 1996, la Regione Basilicata ha intrapreso un processo continuo di evoluzione delle infrastrutture ICT - rete telematica RUPAR, sistemi di elaborazione e servizi applicativi al fine di garantire la continuità operativa, in termini di disponibilità e interoperabilità dei propri servizi, assicurando elevati standard di sicurezza.

2.1 Ambienti operativi continuità dei servizi e luogo di esecuzione della fornitura

Al fine di garantire la continuità operativa dei sistemi informativi regionali in fase di avvio delle attività (o fase di transizione iniziale) sarà garantita una fase di affiancamento/passaggio conoscenze dal fornitore uscente vs la DA.

Tale periodo massimo avrà la durata di mesi 3.

L'Amministrazione rende disponibili alla DA, altresì, gli ambienti per il collaudo, pre-esercizio ed esercizio (produzione) dei servizi oggetto dell'appalto garantendone disponibilità ed adeguato dimensionamento rispetto ai requisiti tecnologici.

La DA sarà autorizzata ad accedere agli ambienti di cui sopra, via VPN (virtual private network), secondo gli standard e le policy di sicurezza definite dall'Amministrazione.

È richiesta la disponibilità da parte dei concorrenti di almeno una sede operativa nella regione Basilicata presso la quale condurre le attività in affidamento.

3. OGGETTO DELLA GARA

L'appalto, ha per oggetto principale l'acquisizione di servizi di assistenza tecnica informatica finalizzati alla gestione, manutenzione ed evoluzione del patrimonio software della Regione Basilicata iscritto nel Catalogo Regionale <http://catalogo.regione.basilicata.it/CatalogoSoftware/garaSIRS> o che sarà sviluppato nell'ambito di tale gara. Il catalogo rappresenta la sintesi dell'insieme delle applicazioni, basi dati e middleware necessari per l'erogazione di servizi applicativi regionali attualmente esistenti.

I servizi richiesti sono suddivisi in due Linee di Intervento:

- LINEA 1:** Gestione, manutenzione ed evoluzione del patrimonio software della Regione Basilicata.
- LINEA 2:** Sviluppo dei sistemi informativi dipartimentali.

LINEA 1: Gestione, manutenzione ed evoluzione del patrimonio software della Regione Basilicata.

- **Servizi di consulenza (SC):** Consulenza specialistica nei vari domini applicativi esistenti nell'Amministrazione; supporto specialistico per progettazioni esecutive relative alle architetture software e a nuove soluzioni gestionali; verifica ed adeguamento periodico degli standard tecnologici; studio e analisi delle modifiche organizzative necessarie per la più efficiente introduzione di nuovi sistemi o di nuove modalità di gestione dei prodotti applicativi; programmazione ed erogazione di interventi formativi per adeguare i livelli di conoscenza del personale regionale all'evoluzione dei sistemi di ICT; trasferimento di conoscenze e competenze (knowledge transfer) dalla DA al personale della SA anche attraverso piattaforme di e-learning.
Gli obiettivi specifici dei servizi di consulenza verranno definiti dalla SA durante il periodo di validità del contratto sulla base delle esigenze che emergeranno nel corso della fornitura.
- **Manutenzione evolutiva (MEV):** Tale intervento è orientato ad assicurare il costante, efficace e tempestivo aggiornamento ed evoluzione delle funzionalità dei diversi sistemi informativi presenti a catalogo, rispetto a esigenze di sviluppo e di estensioni funzionali (sia ampliamento di funzioni esistenti, sia nuove funzioni). Nonché lo sviluppo di applicazioni e servizi avanzati orientati all'integrazione/interoperabilità con gli altri sistemi informativi.

- **Manutenzione adeguativa, correttiva, migliorativa (MAC):** Attraverso tale servizio sarà garantita la continuità operativa ed il corretto funzionamento dei diversi applicativi in produzione anche a seguito degli aggiornamenti evolutivi MEV di tutte le componenti software applicative sviluppate nell'ambito di tale lotto.
- **Supporto Operativo (SO):** Il servizio di assistenza è orientato a fornire, on-site, il necessario supporto tecnico alle strutture regionali assicurando un corretto utilizzo dei sistemi informatici in dotazione e/o l'assistenza alla risoluzione di eventuali problematiche connesse all'utilizzo degli stessi. Inoltre, il servizio deve prevedere anche un help-desk multicanale utilizzando il sistema informatico di gestione dei servizi di assistenza (VTECRM) in uso presso l'Amministrazione.

Nell'ambito dell'erogazione dei servizi informativi, molto importante è la dimensione attribuita ai quei servizi "estemporanei" che pur avendo una connotazione trasversale sono utilizzati dalle applicazioni installate presso la Regione Basilicata e sono spesso servizi determinanti al buon esito delle procedure informative messe in campo dall'Amministrazione. Molti di questi servizi trasversali hanno una connotazione ed un'importanza strategica molto rilevante per la funzionalità delle applicazioni.

Al fine di garantire la continuità funzionale, la sicurezza e certificazione delle transazioni dei diversi sistemi informativi sia per quelli già in produzione che per quelli in addizione, è a carico della DA l'erogazione, su richiesta, dei seguenti servizi:

- 1. Marca Temporale
- 2. Certificazione SSL (Secure Sockets Layer)
- 3. SMS

LINEA 2: Sviluppo dei sistemi informativi dipartimentali.

La finalità di tale Linea d'intervento è quella di disporre di uno strumento amministrativo più efficiente per dare risposte alle esigenze connesse alla realizzazione di interventi urgenti e di limitate dimensioni relativi allo sviluppo e alla implementazione di soluzioni tecnologiche (il cui valore stimato, in ogni caso, non superi i 100.000,00 euro/anno/struttura) che provengono dalle Strutture regionali dove, pur in presenza di disponibilità finanziaria, il ricorso alla procedura di gara comporterebbe sia una tempistica attuativa alcune volte non compatibile con le esigenze, sia una complessità aggiuntiva connessa alla necessità di garantire sempre l'unitarietà del Sistema Informativo Regionale.

Ricadono in tale Linea i seguenti servizi:

- **Servizi di consulenza (SC):** supporto specialistico per l'analisi del fabbisogno informativo dipartimentale; studi di fattibilità e progettazioni esecutive riguardanti nuove soluzioni gestionali; indagini di mercato finalizzate all'eventuale riuso di soluzioni gestionali; attività di formazione agli utenti.



- **Manutenzione evolutiva (MEV):** Il servizio ha lo scopo di sviluppare applicazioni di piccola e media complessità, sviluppare servizi avanzati su web, garantire l'integrazione/interoperabilità con gli altri sistemi informativi regionali e di assicurare il costante, efficace e tempestivo aggiornamento ed evoluzione delle funzionalità dei software applicativi sviluppati nell'ambito di tale linea di intervento rispetto a esigenze di sviluppo di estensioni funzionali (sia ampliamento di funzioni esistenti, sia nuove funzioni).
- **Manutenzione adeguativa, correttiva, migliorativa (MAC)** di tutte le componenti software applicative sviluppate nell'ambito di tale Linea.

Di seguito vengono descritte le attività che riguardano i servizi che la DA dovrà erogare in modalità continuativa per tutta la durata del contratto, nel rispetto degli SLA. L'Offerente dovrà redigere un'offerta tecnica relativa alle attività oggetto di gara nel rispetto dei dettami dell'art.13 del Disciplinare di gara.

La gestione dei servizi di assistenza dovrà avvenire secondo le regole definite dalle "Linee Guida per la gestione dei contratti ICT" pubblicate sul sito istituzionale nella sezione - standard tecnologici-

<http://www.regione.basilicata.it/giunta/site/giunta/department.jsp?dep=100435&area=550439&level=1> di cui allegato C/4)

Non sono oggetto della presente fornitura tutti i servizi comunemente riconducibili ad attività di conduzione sistemistica che rimangono a carico del Centro Tecnico Regionale (CTR) della Regione Basilicata, come ad esempio, la gestione:

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

La DA si impegnerà a garantire il necessario supporto tecnico operativo a fronte di attività sistemistiche che l'Ufficio richiedente, per particolare importanza e/o criticità, assegnerà alla DA in co-conduzione con lo staff tecnico d'ufficio.

3.1 LINEA 1: Gestione, manutenzione ed evoluzione del patrimonio software della Regione Basilicata

L'obiettivo fondamentale di tale Linea d'intervento è quello di gestire il patrimonio software della Regione Basilicata finalizzato a garantire la manutenibilità e l'alta affidabilità dei sistemi, l'integrazione dei dati e la sicurezza in termini di continuità di servizio.

Attraverso l'applicazione dei principi e dei metodi per la qualità all'intero sistema di gestione del patrimonio software regionale ed a tutti i suoi processi, la DA deve proporre, fornire e garantire, per tutta la durata del contratto, una struttura tecnica in grado di supportare l'Ufficio Amministrazione Digitale, competente per la gestione del Sistema Informativo Regionale, in tutte le sue attività che vanno dalla stesura di documentazione tecnica, alle modalità di conduzione dei progetti, al monitoraggio dei contratti, alla definizione dei livelli di servizio, alla compatibilità

tecnologica ed alla congruità dei nuovi sistemi, al controllo ed alla misurazione dei risultati, alla reperibilità di informazioni e documenti correlati al patrimonio software regionale e deve, inoltre, assumersi anche il compito di affiancare il Responsabile del procedimento nella verifica e nel controllo delle attività di sviluppo in corso.

In particolare, la DA deve garantire, entro sei mesi dalla stipula del contratto e senza ulteriori oneri a carico dell'Amministrazione:

- l'applicazione di processi ingegneristici di produzione del software, ovvero l'applicazione di processi di sviluppo basati sui casi d'uso;
- l'impiego di metriche per stimare il patrimonio software (come ad esempio il metodo degli Use Case Points);
- l'evoluzione del sistema di gestione degli SLA;
- la gestione delle versioni dei software applicativi e della documentazione tecnica correlata;
- la diffusione di standard e regole per la produzione e la manutenzione dei sistemi informativi
- tutto quanto necessario per governare l'evoluzione dei sistemi informativi regionali

Inoltre, sono ricompresi nella fornitura, al fine di garantire la continuità funzionale, la sicurezza e certificazione delle transazioni dei diversi sistemi informativi sia per quelli già in produzione che per quelli in addivenire, è a carico della DA, dei seguenti servizi:

1. Marca Temporale
2. Certificazione SSL (Secure Sockets Layer)
3. SMS

Tali attività non saranno oggetto di consuntivazione ma costituiranno il valore aggiunto ai servizi che saranno erogati.

Attraverso il presente appalto l'Amministrazione, si propone così di mantenere, gestire ed evolvere il patrimonio software iscritto a catalogo, in modo da garantirne la continuità operativa ed il corretto funzionamento, nonché il costante supporto agli operatori/utenti.

L'obiettivo è pertanto quello di garantire il corretto e costante funzionamento di tutte le componenti dei sistemi, nonché l'adeguamento degli stessi:

- alle evoluzioni della normativa Comunitaria, nazionale e regionale e/o a Deliberazioni di Giunta Regionale e/o esigenze organizzative;
- agli standard tecnici, l'ottimizzazione delle procedure e delle funzionalità sulla base delle esigenze che si manifesteranno.

Le attività di assistenza ricadenti in tale Linea sono a consumo sulla base delle risorse/giornate uomo da erogare nel periodo di riferimento.

I servizi richiesti per la LINEA 1 sono così individuati:

- Consulenza specialistica (**SC**)
- Manutenzione evolutiva (**MEV**)
- Manutenzione adeguativa, correttiva, migliorativa (**MAC**)
- Supporto operativo (**SO**)

3.1.1 Servizio di consulenza specialistica (**SC**)

La DA dovrà pertanto prestare un servizio di consulenza volto al supporto tecnico nei domini applicativi dei Sistema iscritti a catalogo.

Tale servizio di consulenza riguarderà le seguenti attività:

- supporto direzionale nell'individuazione di possibili scenari evolutivi nell'ambito delle iniziative e/o progetti in corso, nella proposizione di nuovi progetti e nuovi ambiti d'intervento, nella collezione, formalizzazione e analisi dei requisiti utente per l'attivazione dei relativi interventi di sviluppo informatico;
- supporto specialistico / formazione degli operatori/utenti dei sistemi;
- individuare nuove soluzioni gestionali.
- verificare periodicamente, ed eventualmente adeguare, gli standard tecnologici in ottemperanza delle normative vigenti.
- studiare e analizzare le modifiche organizzative necessarie per la più efficiente introduzione di nuovi sistemi o di nuove modalità di gestione dei moduli applicativi;
- programmare ed erogare gli interventi formativi per adeguare i livelli di conoscenza del personale regionale, personale di supporto e del Contact Center regionale all'evoluzione dei sistemi.
- trasferimento di conoscenze e competenze (knowledge transfer) al personale dell'Amministrazione anche attraverso l'erogazione di corsi su standard SCOR fruibili mediante la piattaforma di e-learning regionale;
- supporto direzionale nell'individuazione di possibili scenari evolutivi nell'ambito delle iniziative e/o progetti in corso, nella proposizione di nuovi progetti e nuovi ambiti d'intervento, nella collezione, formalizzazione e analisi dei requisiti utente per l'attivazione dei relativi interventi di sviluppo informatico;
- supporto alla gestione del cambiamento per le Direzioni/Uffici/Utenti, per facilitare l'adozione delle innovazioni introdotte (in termini di processi, modalità operative, sistemi), massimizzarne i benefici e minimizzarne i rischi connessi. I servizi richiesti comprendono anche l'analisi dei rischi e degli impatti derivanti dalle innovazioni, il supporto alla comunicazione e alla risoluzione di eventuali criticità organizzative e di processo;
- supporto all'impostazione e realizzazione di tecniche e strumenti per la valutazione della customer satisfaction;
- consulenza in ambito processi ERP e SOA;

- qualificazione e quantificazione degli interventi con relativa stima di tempi e costi e valutazione degli impatti sulla architettura business/applicativa/tecnologica degli interventi progettuali da avviare;
- redazione studi di fattibilità.

Gli obiettivi specifici del servizio di consulenza verranno definiti dall'Amministrazione durante il periodo contrattuale sulla base delle diverse esigenze che emergeranno nel corso della fornitura, anche in funzione dei fabbisogni espressi dagli Uffici Regionali.

3.1.2 Servizio di Manutenzione evolutiva (**MEV**)

Il servizio di Manutenzione evolutiva (MEV) ha lo scopo di:

- assicurare il costante, efficace e tempestivo aggiornamento ed evoluzione delle funzionalità del sistema informativi oggetto dell'appalto in rispetto a esigenze di sviluppo di estensioni funzionali (sia ampliamento di funzioni esistenti, sia nuove funzioni);
- arricchire il sistema con nuove funzionalità o caratteristiche non funzionali (quali l'usabilità, le prestazioni, ecc..) o comunque modificare o integrare le funzionalità del sistema. Tale manutenzione implica la scrittura di funzioni aggiuntive d'integrazione con altri sistemi informativi (sfruttando le logiche delle architetture distribuite orientate ai servizi – SOA basata su Web Service).

Durante il periodo contrattuale, sulla base delle esigenze che emergeranno nel corso della fornitura, l'Amministrazione organizzerà appositi incontri utili all'individuazione e alla definizione delle specifiche tecniche delle modifiche evolutive dei sistemi (definizione dei requisiti, caratteristiche tecnico-funzionali, stima dei tempi, ecc.): pertanto gli interventi potranno riguardare esigenze sorte in modo estemporaneo o iniziative pianificate.

Il servizio dovrà essere organizzato in singoli interventi ed erogato in funzione di richieste preventivamente approvate dall'Amministrazione e censite per tutto il loro ciclo vita sul sistema informatico di gestione dei servizi di assistenza (VTECRM).

Le attività di assistenza ricadenti in tale servizio di manutenzione sono a consumo e presupposto per l'erogazione del servizio è la redazione di apposito progetto di massima sulla base delle risorse/giornate uomo da impiegare.

Le richieste attinenti la manutenzione evolutiva saranno sottoposte all'attenzione dell'Amministrazione. Quest'ultima, valutate le esigenze pervenute, le loro soluzioni e i costi relativi, procederà ad approvare o meno gli interventi richiesti. Sulla base dell'autorizzazione il gruppo di lavoro dedicato alla manutenzione del fornitore procederà all'attuazione di quanto richiesto e approvato.

Gli interventi di manutenzione evolutiva saranno eseguiti secondo le modalità di progettazione

e realizzazione si rinvia al documento “Linee Guida per la gestione dei contratti ICT”.

3.1.3 Servizio di Manutenzione adeguativa, correttiva e migliorativa (MAC)

L’Amministrazione richiede di sottoporre a manutenzione, in modo trasversale, i sistemi informativi iscritti a catalogo, conservandone l’integrità.

Eventuali modifiche correttive, adeguative e migliorative possono essere effettuate allo scopo di:

- ripristinare le caratteristiche dei sistemi e/o moduli applicativi venute meno a seguito di malfunzionamenti non evidenziati in fase di rilascio delle MEV (manutenzione correttiva).
- mantenere le caratteristiche presenti a fronte di innovazioni dell’ambiente tecnico, adeguamento agli standard tecnologici dettati dalle normative vigenti (manutenzione adeguativa).
- migliorare le prestazioni, la facilità d’uso, la robustezza e la sicurezza a parità di funzioni svolte (manutenzione migliorativa).

Il servizio ha anche lo scopo di assicurare il costante, efficace e tempestivo aggiornamento delle funzionalità dei software per esigenze derivanti da variazioni organizzative e/o operative, che non comprenda la reingegnerizzazione del sistema o di parte di esso (in tal caso l’attività è da considerarsi una MEV). La manutenzione include, se necessario, le attività di dismissione e migrazione del prodotto software.

Ricadono in tale servizio anche le attività di manutenzione del software di base e d’ambiente finalizzate ad assicurare la funzionalità dei software di sistema e d’ambiente per i software freeware garantendo le operazioni di:

- • aggiornamento periodico finalizzato a migliorare funzionalità, efficienza ed affidabilità dei prodotti;
- • pianificazione ed attuazione di interventi di manutenzione programmata (dismissione, sostituzione, etc...);
- • test e collaudo della operatività dei sistemi dopo gli interventi di aggiornamento e manutenzione;
- • soluzione di problemi estemporanei (ripristino della operatività di componenti affetti da malfunzioni);
- • aggiornamento della configurazione dei sistemi, in funzione delle modifiche apportate all’ambiente.

3.1.4 Servizio di supporto operativo (**SO**)

Il servizio di supporto operativo, da svolgersi on-site, ha lo scopo di accompagnare l'Amministrazione in tutte le fasi di utilizzo dei sistemi. Le attività del servizio si riferiscono ad interventi di supporto alle strutture regionali e relativi utenti finalizzato ad assicurare un corretto utilizzo dei sistemi informativi oggetto dell'appalto.

Tutte le richieste di assistenza/intervento dovranno essere attivate tramite il sistema per la Gestione dei Servizi di Assistenza VTECRM. in uso presso l'Amministrazione.

Se le richieste di intervento dovessero pervenire attraverso un'altra struttura di assistenza specialistica (Contact Center, Centro Tecnico Regionale, Assistenza Tecnica Computer), sarà cura dell'Aggiudicatario, provvedere all'apertura formale del ticket sul sistema VTECRM e a comunicare al richiedente la presa in carico dell'intervento.

Per i dettagli procedurali/operativi si rinvia al documento "Linee Guida per la gestione dei contratti ICT".

Si precisa, infine, che le predette attività possono essere attivate/autorizzate solo dalla SA (Ufficio Amministrazione Digitale).

3.2 LINEA 2: Sviluppo dei sistemi informativi dipartimentali

Il principale obiettivo di questa Linea consiste nel guidare e supportare l'innovazione tecnologica dei dipartimenti regionali.

In particolare, consiste nel supportare le strutture dipartimentali nell'analisi dei processi amministrativi e del conseguente fabbisogno informatico, nello sviluppo e nella implementazione di nuove soluzioni tecnologiche.

Le attività di assistenza ricadenti in tale Linea sono a consumo e presupposto per l'erogazione del servizio è la redazione di apposito progetto di massima sulla base delle risorse/giornate uomo da erogare nel periodo di riferimento.

La fase di definizione in questo caso è orientata alla qualificazione delle risorse da attivare, delle attività per le quali sono attivate e della tempistica di massima del loro utilizzo da parte della Struttura richiedente.

Tale fase avrà come prodotto il Progetto di Massima delle attività richieste e la metrica di riferimento è il GIORNO/UOMO da sottoporre ad approvazione. Per i dettagli procedurali/operativi si rinvia al documento "Linee Guida per la gestione dei contratti ICT".

Si precisa, infine, che le predette attività possono essere attivate/autorizzate solo dalla SA (Ufficio Amministrazione Digitale).

Le attività a valere su tale Linea dovranno:

- essere preventivamente autorizzati dall'Ufficio Amministrazione Digitale;
- avere un costo non superiore a 100.000,00 euro/anno, IVA inclusa;
- prevedere la copertura finanziaria a carico della struttura regionale richiedente;
- essere approvate con apposita Determinazione Dirigenziale dalla struttura regionale richiedente. A seguito dell'approvazione la SA, procederà, alla sottoscrizione del Contratto Attuativo specifico con la struttura regionale richiedente.

Di seguito si riporta l'elenco dei servizi che devono essere erogati nell'ambito della Linea 2:

- Consulenza specialistica (**SC**)
- Manutenzione Evolutiva (**MEV**)
- Manutenzione adeguativa, correttiva, migliorativa (**MAC**) di tutte le componenti software applicative sviluppate nell'ambito di tale Linea.

3.2.1 Servizio di consulenza specialistica (**SC**)

La DA dovrà erogare un servizio di consulenza finalizzato:

- al supporto specialistico per l'analisi del fabbisogno informativo dipartimentale;
- alla consulenza specialistica nei vari domini applicativi esistenti nell'Amministrazione;
- alla redazione di studi di fattibilità e progettazioni esecutive riguardanti nuove soluzioni gestionali;
- a svolgere indagini di mercato finalizzate all'eventuale riuso di soluzioni gestionali;
- introduzione di nuovi sistemi o di nuove modalità di gestione dei prodotti applicativi;
- programmazione ed erogazione di interventi formativi per adeguare i livelli di conoscenza del personale regionale;
- trasferimento di conoscenze e competenze (knowledge transfer) dalla DA al personale della Struttura Dipartimentale richiedente, anche attraverso piattaforme di e-learning.

3.2.2 Servizio di Manutenzione evolutiva (**MEV**)

Il servizio di Manutenzione evolutiva (MEV) ha lo scopo di assicurare il costante, efficace e tempestivo aggiornamento ed evoluzione delle funzionalità dei software applicativi sviluppati nell'ambito di tale linea d'intervento rispetto a esigenze di sviluppo di estensioni funzionali (sia ampliamento di funzioni esistenti, sia nuove funzioni).

La realizzazione delle funzionalità richiede lo sviluppo di software ad hoc oppure la modifica di software già esistenti. Presupposto fondamentale per una corretta erogazione del servizio è la conoscenza approfondita del Sistema/Applicazione oggetto dell'intervento.

Il servizio, inoltre, comprende l'eventuale sviluppo di applicazioni di piccola e media complessità, sviluppo di servizi avanzati su web e l'integrazione/interoperabilità con gli altri sistemi informativi.

3.2.3 Servizio di Manutenzione adeguativa, correttiva e migliorativa (**MAC**)

L'Amministrazione richiede di sottoporre a manutenzione, in modo trasversale, i sistemi informativi/applicazioni sviluppati nell'ambito di tale Linea.

Eventuali modifiche correttive, adeguative e migliorative possono essere effettuate allo scopo di:

- ripristinare le caratteristiche dei sistemi e/o moduli applicativi venute meno a seguito di malfunzionamenti non evidenziati in fase di rilascio delle MEV (manutenzione correttiva).

- mantenere le caratteristiche presenti a fronte di innovazioni dell'ambiente tecnico, adeguamento agli standard tecnologici dettati dalle normative vigenti (manutenzione adeguativa).
- migliorare le prestazioni, la facilità d'uso, la robustezza e la sicurezza a parità di funzioni svolte (manutenzione migliorativa).

4. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Nei paragrafi successivi per ogni servizio saranno indicati i criteri di attivazione, le attività da svolgere, i criteri di chiusura, la documentazione di riferimento da produrre, e la documentazione di riscontro che la DA dovrà produrre in corso d'opera.

La gestione dei servizi di assistenza dovrà avvenire secondo le regole definite dalle "Linee Guida per la gestione dei contratti ICT".

L'intervallo temporale fissato per il periodo di osservazione dei citati servizi è il trimestre, mentre la finestra temporale di erogazione è definita essere ogni giornata lavorativa, per l'intero orario di lavoro concordato con l'Amministrazione e per la durata del contratto.

Le specifiche di dettaglio dei livelli di servizio richiesti, per la misura delle prestazioni, sono riportati nell'allegato documento "S.L.A. - Service Level Agreement"

Tutte le attività ivi descritte dovranno essere censite tramite lo strumento automatico di gestione dei servizi di assistenza (VTECRM) della Regione Basilicata.

4.1 Linea 1: Gestione, manutenzione ed evoluzione del patrimonio software della Regione Basilicata

Per i servizi di:

- Consulenza specialistica (**SC**)
- Manutenzione evolutiva (**MEV**)
- Manutenzione adeguativa, correttiva, migliorativa (**MAC**)
- Servizio di supporto operativo (**SO**)

Gli interventi dovranno essere eseguiti secondo le modalità di progettazione e realizzazione descritte nel documento "Linee Guida per la gestione dei contratti ICT".

4.2 Linea 2: Sviluppo dei sistemi informativi dipartimentali

Al fine di poter precedere all'attivazione dei servizi di cui alla presente linea d'intervento è necessario che:

1. La Struttura Regionale Richiedente, attraverso il sistema informativo di assistenza (VTECRM), attiva la richiesta di supporto alla progettazione;
2. La DA, al termine dell'analisi, in coerenza con le linee guida sui contratti ICT della Regione Basilicata, predispone il Progetto di Massima a firma del Project Manager, da sottoporre a validazione da parte della Struttura Richiedente;
3. La struttura Regionale Richiedente:
 - a. trasmette, il suddetto Progetto di Massima, alla SA per la richiesta di accesso alla Linea 2. Le attività preliminari si concludono con il nulla osta della SA;
 - b. allegnerà alla Determinazione Dirigenziale di affidamento sia il progetto di massima che l'autorizzazione della SA;
 - c. a seguito dell'approvazione della predetta Determinazione Dirigenziale, procederà, alla sottoscrizione del Contratto Attuativo specifico con la DA.

Si ribadisce che sono ammessi solo gli interventi che comportano una spesa non superiore a 100.000,00 euro/anno, IVA inclusa;

Gli interventi dovranno essere eseguiti secondo le modalità di progettazione e realizzazione descritte nel documento "Linee Guida per la gestione dei contratti ICT".

5. SUBENTRO (passaggio di consegne)

Nel presente paragrafo vengono descritte le attività e le procedure che saranno richieste alla DA nella fase finale del rapporto contrattuale, per il passaggio delle consegne al subentrante designato (Fornitore Entrante) dall'Amministrazione e per il trasferimento al relativo personale di tutte le conoscenze necessarie a garantire la fluida transizione nella erogazione e la continuità operativa per l'utenza dei servizi in produzione.

Alla scadenza del contratto DA, senza ulteriori oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, presterà l'assistenza necessaria a trasferire la gestione dei servizi al nuovo eventuale Fornitore per un periodo di mesi TRE.

La fase di Exit management, oltre a quanto detto, contempla i seguenti aspetti:

- Fornitura del servizio e modalità di garanzia di continuità nella fase di trasferimento;
- Gestione del processo di trasferimento: ruoli, responsabilità, autorizzazioni e risorse da assegnare
- Definizione della documentazione e dei contenuti da trasferire al fornitore che subentra;
- Trasferimento knowledge base da sistemi di trouble ticketing;
- Sicurezza.

La fase finale del periodo contrattuale sarà finalizzata, da una parte, alla prosecuzione dei servizi contrattualmente previsti, con il mantenimento dei livelli di servizio consolidati, dall'altra, a mettere in grado il personale tecnico indicato dall'Amministrazione ad un efficace subentro nei servizi in questione. Per tale ragione, la DA si deve impegnare nei confronti del subentrante ad un completo passaggio delle consegne ed alla fornitura di tutta la documentazione e il supporto necessari a consentire un agevole avvio del nuovo ciclo di servizio.

Gli obiettivi di cui sopra saranno raggiunti organizzando le attività nelle seguenti fasi:

- Fase di programmazione del passaggio di consegne:
 - predisposizione e raccolta della documentazione per il passaggio di consegne (procedure, report, strumenti, ...);
 - riunione preparatoria con le strutture regionali interessate;
 - pianificazione incontri di passaggio delle consegne;
- Fase di affiancamento:
 - consegna della documentazione per il passaggio di consegne;
 - effettuazione degli incontri finalizzati al passaggio delle consegne;
 - training on the job (affiancamento) del personale subentrante per consentire la prosecuzione dei servizi senza significativi decadimenti di qualità.



REGIONE BASILICATA

**DIPARTIMENTO
PROGRAMMAZIONE E FINANZE**
**UFFICIO AMMINISTRAZIONE
DIGITALE**

Via Vincenzo Verrastro, 4
85100 Potenza
Tel 0971/668335
fax 0971/668954
ufficio.amministrazione.digitale@regione.basilicata.it

6. LIVELLI DI SERVIZIO

I livelli di servizio minimi per ciascuno dei servizi richiesti sono quelli riportati nel documento - "S.L.A. -Service Level Agreement" allegato (C/6) al presente Capitolato Speciale, opportunamente integrati con i livelli migliorativi eventualmente offerti.

Il mancato rispetto dei livelli di servizio da parte della DA sarà soggetto all'applicazione delle penali ivi previste.

7. MODALITÀ DI CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

7.1 Pianificazione e Rendicontazione delle Attività

Oltre quanto specificato per ogni singola attività, la DA dovrà definire, predisporre e condividere con l'Amministrazione il documento di "Stato Avanzamento Lavori" che dovrà tenere traccia di tutte le azioni svolte nel trimestre di riferimento, e più nel dettaglio:

- MAC e MEV: schede di riepilogo degli interventi effettuati, degli interventi in corso, delle pianificazioni previste per il rilascio delle modifiche evolutive/correttive/adequative.
- Supporto operativo: schede di riepilogo delle attività effettuate, in termini di ticket aperti, chiusi, in corso, nonché stime dei tempi di risoluzione delle differenti attività.
- Supporto Specialistico: schede di riepilogo in grado di mettere in evidenza le azioni svolte / in corso / previste.
- Statistiche riepilogative sulla attività di MAC, MEV, Supporto operativo, Attività di consulenza.

la documentazione relativa alle MAC e alle MEV, oltre ad essere allegata alle singole attività verrà consegnata con la relazione trimestrale dello "Stato di Avanzamento Lavori".

Le modalità di pianificazione e rendicontazione sono descritte nel documento "Linee Guida per la gestione dei contratti ICT" della Regione Basilicata al Cap. 4.

7.2 Gestione della documentazione e dei sorgenti del software

La gestione della documentazione e dei sorgenti software dovrà avvenire attraverso l'utilizzo del repository messo a disposizione dall'Amministrazione per la conservazione dei sorgenti e delle distribuzioni del software Subversioning (SVN).

SVN è il repository messo a disposizione dell'ente per la conservazione dei sorgenti e delle distribuzioni del software messo a catalogo. **Subversion** (noto anche come svn) è un sistema di controllo versione per gestire il lavoro collaborativo di più persone in contemporanea sullo stesso progetto. Anche se Subversion è utilizzato prevalentemente da programmatori, le sue caratteristiche lo rendono utile anche per gestire file di tipo diverso come documentazione e persino file binari e distribuzioni in generale. Il più importante concetto di SVN è quello del **repository** che rappresenta l'archivio di dati centralizzato gestito direttamente da Subversion. Questo non è altro che la copia centralizzata alla quale inviare i file modificati e dalla quale scaricare le versioni più aggiornate dei file. Per lavorare sui file si utilizza il client SVN per creare una **working copy** locale. Tale copia è quella su cui vengono effettuate le vere e proprie modifiche, che poi verranno caricate sul server. La creazione di una nuova copia di lavoro locale è

detta **checkout**. E' importante sottolineare che tale operazione non blocca nessun file sul server. L'operazione inversa, e cioè il caricamento delle modifiche sul server è detta invece **commit** ed è proprio durante questa operazione che viene effettuato il controllo di versione da parte di Subversion indicando quali file sono stati modificati e se vi sono eventuali conflitti su questi file. Ogni aggiornamento inviato al repository genera una nuova **revisione** incrementando di 1 il numero di versione. Infine, per aggiornare una copia locale già esistente deve essere eseguita l'operazione di **update**.

E' importante sottolineare che Subversion non è un semplice sistema di archiviazione e distribuzione. Il suo obiettivo principale è quello di gestire i cambiamenti nel tempo, conservando una copia di ciascuna versione e dandoci la possibilità di tracciare chi e quando ha introdotto certe modifiche. L'account e le abilitazioni all'utilizzo di tale servizio sono da richiedersi esplicitamente all'ufficio SIRS. Il servizio, visibile solo all'interno della rete Intranet regionale, è disponibile al seguente indirizzo web <http://svn.regione.basilicata.it/>.

E' cura della DA procedere all'inserimento nel repository della documentazione tecnica e i sorgenti software aggiornati e/o sviluppati.

7.3 Strumento di Gestione dei Servizi di Assistenza

Il livello di servizio rappresenta l'obiettivo che la DA deve raggiungere nell'erogazione dei servizi previsti ed oggetto del nel presente Capitolato Speciale. Al fine di svolgere al meglio le attività di gestione del contratto, la DA dovrà utilizzare lo Strumento di Gestione dei Servizi di Assistenza (VTECRM) in uso presso l'Amministrazione.

La Regione Basilicata garantirà la formazione all'uso dello strumento VTECRM, e della profilazione degli utenti sul sistema, per tutti i tecnici della DA che effettueranno servizio di assistenza per le linee operative oggetto del Capitolato Speciale.

La DA dovrà garantire, durante l'intero periodo contrattuale e per tutte le attività erogate, l'utilizzo del sistema automatico di gestione dei servizi di assistenza (VTECRM). Tutte le richieste di assistenza, la loro lavorazione, la documentazione a corredo ed eventuali rilasci software dovranno essere gestiti tramite questo strumento di gestione dei servizi di assistenza.

Tale sistema informativo di gestione dovrà altresì essere utilizzato per raccogliere le segnalazioni delle anomalie e le richieste pervenute all'Help Desk della DA, e per la gestione del ciclo vita del progetto.

L'Amministrazione sottolinea che l'impiego del sistema VTECRM, oltre a permettere la gestione uniforme delle richieste di intervento di tutti i sistemi informativi e tecnologici in utilizzo presso la Regione Basilicata, consente il monitoraggio puntuale dei livelli di servizio erogati e la loro comparazione rispetto a quanto concordato con la DA alla stipula del contratto.

8. MODELLO ORGANIZZATIVO PER LA GESTIONE DEL CONTRATTO

Al fine di rendere chiari i diversi livelli di responsabilità e il dominio applicativo, si rende esplicito il modello organizzativo che l'Amministrazione intende adottare per la gestione del contratto, che deve prevedere, come esemplificato nello schema seguente, il coinvolgimento di più figure professionali:

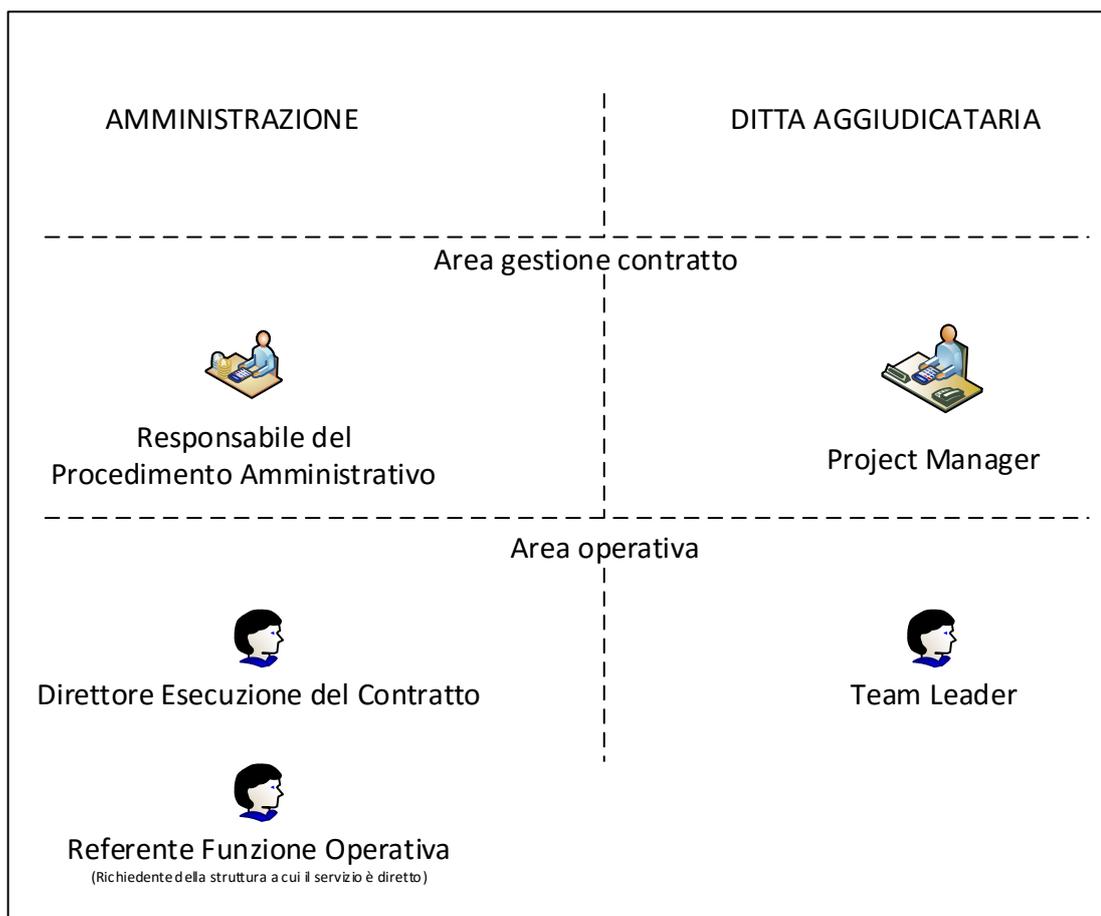


Figura 1: Modello organizzativo per la gestione ed il controllo

Le figure del responsabile del Procedimento Amministrativo e quella del Project Manager sono speculari e riguardano l'organizzazione e gestione complessiva del progetto.

Esse curano, rispettivamente per conto dell'Amministrazione e della DA tutte le attività legate ai seguenti processi:

- avvio (atti formali di riconoscimento, definizione delle caratteristiche del risultato, ecc.);

- pianificazione (definizione del campo di azione, del contesto, delle criticità, degli impegni e delle responsabilità, per l'attuazione del progetto);
- esecuzione (coordinamento delle risorse, espletamento di tutti gli atti formali utili al procedimento, ecc.);
- controllo (attività di monitoraggio, audit e verifica del raggiungimento degli obiettivi, comminazione di eventuali penali, ecc.);
- chiusura (formalizzazione degli atti di chiusura).

Al Responsabile del Procedimento Amministrativo si aggiungono i compiti istituzionali di cui all'art.6 della L.241/90 e s.m.i.

Spetta al **Direttore dell'esecuzione del contratto**, designato dall'Ufficio Amministrazione Digitale:

- la validazione delle soluzioni tecnologiche, proposte dalla DA, legate allo sviluppo software;
- l'attività di coordinamento e razionalizzazione con gli altri Sistemi Informativi presenti nell'Amministrazione;
- la vigilanza sul rispetto degli standard tecnologici definiti dalla struttura ICT;
- la vigilanza sulla produzione documentale tecnica;
- la richiesta di implementazione di funzionalità riguardanti esclusivamente aspetti tecnologici
- la validazione dei report trimestrali utili alla rendicontazione, con l'eventuale segnalazione di penali;
- la segnalazione al Responsabile di procedimento Amministrativo di eventuali atteggiamenti pregiudizievoli alla risoluzione del contratto da parte della DA;
- ogni altra attività utile al buon andamento e al corretto svolgimento del progetto sotto il profilo tecnico (trasmissione di documentazione utile, messa a disposizione di infrastrutture, ecc.).

Spetta ai referenti della **Funzione Operativa**, dell'Ufficio Regionale a cui il servizio è diretto, i seguenti compiti:

- l'organizzazione di tavoli tecnici di coordinamento con la DA al fine di individuare le funzioni da modificare/evolvere e la conseguente definizione dei requisiti;
- la piena collaborazione con la DA all'analisi delle funzionalità richieste (modifiche o integrazioni), con la chiara indicazione dei tempi di consegna concordati;
- la richiesta di implementazione di funzionalità riguardanti esclusivamente aspetti operativi;
- la validazione dei report trimestrali utili alla rendicontazione, con l'eventuale segnalazione di penali;
- la segnalazione al Responsabile di procedimento Amministrativo di eventuali atteggiamenti pregiudizievoli alla risoluzione del contratto da parte della DA;
- ogni altra attività utile al buon andamento e al corretto svolgimento del progetto sotto il profilo tecnico (trasmissione di documentazione utile, incontri di chiarimento, ecc.).

Spetta al **Team Leader**, nominato dalla DA:

- l'attività di impulso e coordinamento da operare con i riferimenti nominati dall'Amministrazione;
- il coordinamento e la pianificazione delle attività, da concordare con i referenti nominati dall'Amministrazione, con la chiara identificazione di priorità, criticità e tempi di realizzazione;
- la produzione di documentazione utile ai fini della gestione del contratto;
- il rispetto delle tempistiche concordate;
- la proposta di soluzioni migliorative;
- il contatto con le strutture e gli uffici ritenuti utili in corso di svolgimento delle attività;
- l'espletamento di tutte le attività connesse alla gestione delle richieste, sia tecniche sia operative, e alla produzione dei rendiconti trimestrali, nonché la trasmissione al Responsabile del Procedimento Amministrativo;
- la supervisione delle attività;
- ogni altra azione utile al buon andamento e al corretto svolgimento delle attività.

La fornitura oggetto del presente capitolato deve quindi, svilupparsi in coerenza sia con le direttive delle strutture regionali a cui il servizio è rivolto e a cui compete la definizione delle funzionalità operative, sia con le direttive dell'Ufficio Amministrazione Digitale, a cui compete la definizione degli aspetti tecnologici e la gestione tecnica degli applicativi e delle infrastrutture.

Pertanto, al fine di operare un'attività di coordinamento tra le diverse esigenze espresse dalle strutture competenti, la DA e l'Amministrazione si faranno carico di nominare le rispettive figure professionali necessarie alla conduzione del progetto, in seno alle rispettive "strutture" competenti.

Fermo restante la specificità dei compiti e gli adempimenti a essi connessi, è possibile far coincidere alcune figure professionali nella stessa persona.

8.1 Gruppo di lavoro della DA

La definizione del Gruppo di lavoro della DA è elemento fondamentale per la buona riuscita del Progetto. 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 della DA.

Ciò premesso, la DA si impegna a definire, per poi mantenere per il periodo contrattuale richiesto, un gruppo di lavoro che dovrà essere altamente qualificato, coordinato dal Project Manager e/o dal Team Leader, ed aderente alle richieste formulate e descritte nel presente Capitolato.

In particolare la DA si impegna a:

- assicurare con continuità, per l'intero periodo contrattuale, la regolare posizione amministrativa e contrattuale del gruppo di lavoro (libro paga, 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 della DA, sostenendo a proprio carico il periodo di affiancamento necessario per l'acquisizione delle relative conoscenze e concordando con l'Amministrazione, il relativo piano di acquisizione delle competenze;
- pianificare l'aggiornamento professionale delle proprie risorse anche secondo le necessità operative dell'Amministrazione e l'evoluzione del suo fabbisogno tecnologico.

Nell'offerta tecnica, il concorrente dovrà indicare le modalità organizzative utilizzate per garantire il rispetto dei vincoli sopra citati.

8.2 Risorse Professionali

La DA deve sempre indicare le risorse professionali impegnate per ogni attività e il relativo grado di responsabilità. In ogni caso la DA dovrà fornire l'elenco del team preposto alla realizzazione dei servizi con i relativi curricula allegati.

L'eventuale sostituzione, di risorse o un nuovo inserimento, deve essere comunicato all'Amministrazione che si riserva la facoltà di approvare o meno la sostituzione entro 30 giorni dalla data di comunicazione. L'Amministrazione si riserva la facoltà di chiedere la sostituzione di detto personale se non dovesse soddisfare i requisiti minimi richiesti o non risultasse di proprio gradimento.

La mancata sostituzione di detto personale, entro 5 giorni dalla richiesta da parte della SA, è soggetta alle penali previste.

La DA dovrà assicurare, qualora necessario, la presenza presso gli Uffici Regionali di proprio personale nelle seguenti modalità:

- Dal Lunedì al Venerdì (non festivi) dalle ore 08.00-14.00 alle ore 15.00 alla 18.00;
- Il Sabato (non festivo) reperibilità dalle ore 8:00 alle ore 14:00.

Le competenze, che il gruppo di lavoro dovrà possedere per l'esecuzione dei servizi richiesti, dovranno essere riferibili ai seguenti ambiti:

- gestionali: Sono richieste competenze di analisi organizzativa, competenze sulle metodologie orientate ai processi per la modellazione, rappresentazione e ingegnerizzazione di procedimenti amministrativi
- ingegneria del software: Sono richieste competenze in relazione ai cicli di vita del software e agli attributi di qualità del software, esperienza nell'uso delle metodologie e degli strumenti di progettazione software; competenza nella stima e dimensionamento

- di progetti di sviluppo e manutenzione di applicazioni software
- tecnologie: Sono richieste competenze consolidate nella gestione e nel trattamento di database relazionali attraverso l'integrazione con webservice

Lo staff tecnico impiegato nelle attività dei servizi previsti deve essere composto, oltre che dal Project Manager e/o Team Leader, dalle seguenti figure professionali: Sistemista, Analista/Programmatore, Programmatore Web.

La DA dovrà fornire alla SA ogni altra figura professionale, non indicata in elenco, ma necessaria al conseguimento degli obiettivi dell'Amministrazione.

Il team di risorse impiegato per la conduzione del contratto deve prevedere, oltre al Project Manager e/o Team Leader, i profili professionali minimi riportati nella tabella seguente.

Figure professionali	Requisiti minimi richiesti
Capo Progetto IT Project Manager/Team Leader	<p>Laurea in discipline tecnico-scientifiche</p> <p><i>Esperienza lavorativa:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Anzianità lavorativa di almeno 10 anni, con almeno 4 di provata esperienza lavorativa nella specifica funzione su progetti complessi. E' particolarmente apprezzata la conoscenza del settore pubblico, preferibilmente nella Pubblica Amministrazione italiana. - Almeno 2 anni di provata esperienza di analisi e progettazione di sistemi informativi, package e procedure complesse nel settore pubblico, con periodi di permanenza continuativa presso lo stesso cliente non inferiori a 6 mesi. - Preferibile il possesso di certificazioni PMP (Project Management Professional) <p><i>Conoscenze:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Metodologie di project management - Metodologie di sviluppo SW - Redazione di specifiche di progetto - Controllo realizzazione procedure - Stima di risorse per realizzazione di progetto - Stima di tempi - Analisi e progettazione di sistemi informativi, package, procedure complesse - Conoscenze ed uso di tecniche e prodotti SW per project management e risk Management - Responsabilità su gruppi di progetto - Standard ITIL

Sistemista	<p>Laurea in discipline tecnico-scientifiche oppure Diploma di scuola media superiore più certificazioni attinenti al ruolo specifico</p> <p><i>Esperienza lavorativa:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Anzianità lavorativa di 6 anni, di cui almeno 4 nel ruolo di sistemista - Partecipazione a gruppi di progetto di grandi/medie dimensioni - Architetture dei sistemi software, dei sistemi operativi, di DBMS, di applicazioni web, di prodotti e tecnologie HW/SW presenti sul mercato - Problem solving operativo, di orientamento al risultato, di coordinamento di gruppi di lavoro e di integrazione in gruppi compositi - Assistenza di tipo specialistico sull'utilizzo dei sistemi e sui prodotti/programmi di ausilio al sistema operativo <p><i>Conoscenze:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Progettazione di dettaglio e conduzione di sistemi operativi complessi o di rete, assicurando il loro aggiornamento periodico - Ottimizzazione, gestione e tuning delle risorse hardware - Configurazione e gestione di Server blade, Server tradizionali e Storage, Tape Library - Realizzazione di programmi che interfacciano il sistema operativo di base e/o la sua estensione partecipando all'installazione, configurazione, personalizzazione delle componenti software e hardware di base, di ambiente e di rete - Gestione della configurazione hardware e software di base, tecniche di controllo dello stato delle basi dati, utilizzo di strumenti e modalità per assicurare la loro efficienza e sicurezza - Metodologie di verifica funzionale e di benchmarking prestazionali, da applicare a nuovi prodotti e tecnologie, delle problematiche di sicurezza dati e protezione archivi - Metodologie e tecniche relative alla sicurezza informatica - Personalizzazione e configurazione delle componenti di backoffice - Configurazione e gestione servizi Wins, DHCP, DNS - Conoscenza consolidata (configurazione e tuning) dei seguenti prodotti: <ul style="list-style-type: none"> o IIS 4.0 e 5.0 e versioni successive o JBoss, Tomcat - Configurazione e gestione piattaforme e sistemi Microsoft Windows, Linux, - Configurazione e gestione piattaforme RDBMS: SQL Server, MySQL,, Postgre, Oracle - Conoscenza approfondita delle tecniche di eliminazione delle vulnerabilità dei sistemi
-------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> - Sistemi di virtualizzazione (VMWare) in modalità private cloud - Conoscenze di piattaforme Open Source - Conoscenza di: Protocolli di rete, Architettura di rete TCP/IP, Protocolli di routing, Sistemi di network management - Sicurezza delle reti - Conoscenza di Porta di Dominio e Firewall
<p>Analista Programmatore</p>	<p>Diploma di perito informatico o cultura superiore in ambito tecnico-scientifico</p> <p><i>Esperienza lavorativa:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Minimo 4 anni come programmatore in ambiente J2EE e .NET e 1 nella <p>Funzione;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coordinamento di piccoli gruppi di lavoro - Verifica della corretta applicazione di metodi e standard - Sviluppo di analisi tecnica di media complessità - Realizzazione di siti Web accessibili (legge 4 del 9 gennaio 2004) - Documentazione di procedure - Programmazione strutturata, in ambiente client-server, Web e SOA - Preparazione casi di test ed esecuzione di test - Predisposizione di script per il testing automatico con i principali prodotti per il testing automatico - Partecipazione a gruppi di progetto di medie/grandi dimensioni - Tecnologie emergenti - Metodologie di analisi e disegno di prodotti SW - Installazione e personalizzazione di sistemi anche complessi - Progettazione ed integrazione di sistemi - Tecniche di programmazione strutturata - Pacchetti software relativi al progetto <p><i>Conoscenze:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Metodologie di disegno di prodotti software - DBMS relazionali, SQL - Strumenti di modellazione dati - Tecniche di programmazione Object Oriented - Conoscenza dei principali Design Pattern - Conoscenze della metodologia UML - Conoscenza dei sistemi operativi Microsoft e Linux - Conoscenza delle specifiche JPA - Tecniche di programmazione in ambiente J2EE e .NET - Strumenti per il cleaning e la qualità dei dati - Strumenti di ETL - Ottima conoscenza del regolamento attuativo della Legge n°4/2004 - Web designer (grafico) - Ottima conoscenza di tecniche di configuration management del software

<p>Programmatore web</p>	<p>Diploma di perito informatico o cultura superiore in ambito tecnico-scientifico</p> <p><i>Esperienza lavorativa:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Minimo 3 anni come programmatore in ambiente J2EE, PHP e .NET - Sviluppo di analisi tecnica di bassa complessità - Progettazione ed Esecuzione di test - Preparazione di documentazione di programmi - Partecipazione alla stesura di specifiche tecniche - Partecipazione a gruppi di progetto di medie dimensioni - Programmazione in ambiente client-server , Web e SOA - Metodologie di analisi, disegno di prodotti SW - Installazione e personalizzazione di sistemi anche complessi - Progettazione ed integrazione di sistemi - Strumenti per la codifica dei programmi - Tecniche di programmazione strutturata <p><i>Conoscenze:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Autonomia nello sviluppo, nella preparazione ed esecuzione di casi di test di unità, nella preparazione di documentazione di programmi, nella stesura di specifiche tecniche. - Strumenti per la codifica dei programmi - DBMS relazionali - Tecniche di programmazione in ambiente J2EE, PHP e .NET - Tecniche di programmazione Object Oriented - Conoscenze della metodologia UML - Nozioni di SQL, T-SQL; XML - Conoscenza dei sistemi operativi Microsoft e Linux - Conoscenza delle specifiche JPA - Ottima conoscenza di editor Html - Buona conoscenza del regolamento attuativo della Legge n°4/2004 - Conoscenza Web designer (grafico) - Buona conoscenza degli Application Server: Oracle Application Server, IIS e Tomcat
<p>Data Base Adimistrator</p>	<p>Laurea in discipline tecnico-scientifiche oppure Diploma di scuola media superiore più certificazioni attinenti al ruolo specifico</p> <p><i>Esperienza lavorativa:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Anzianità lavorativa di 6 anni, di cui almeno 4 nel ruolo - Partecipazione a gruppi di progetto di grandi/medie dimensioni - Architetture dei sistemi software, dei sistemi operativi, di RDBMS, di applicazioni web, di prodotti e tecnologie HW/SW presenti sul



	<p>mercato</p> <ul style="list-style-type: none">- Problem solving operativo, di orientamento al risultato, di coordinamento di gruppi di lavoro e di integrazione in gruppi compositi <p><i>Conoscenze:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- Gestione, ottimizzazione e progettazione di RDBMS- Data modeling- Tecniche di disegno di DB applicativi- Tecniche di gestione di dizionari dati aziendali e, più in generale, delle informazioni aziendali- Tecniche di Integrazione di dati provenienti da sistemi diversi- Data quality measurement and assessment- Tecniche di data cleaning
--	--