



**REGIONE BASILICATA**

**CAPITOLATO TECNICO**

ALLEGATO C

# Indice

Indice.....	2
1. PREMESSA.....	4
1.1 Documentazione allegata.....	4
1.2 Definizioni ed acronimi.....	4
2. IL SISTEMA INFORMATIVO SIRFO 2007.....	6
2.1 Descrizione del Sistema Informativo Sirfo 2007.....	6
2.2 Interoperabilità applicativa.....	6
2.3 Gli utenti del servizio.....	6
2.4 Standard tecnologici.....	6
2.4.1 <i>Ambiente tecnologico generale</i> .....	6
2.4.2 <i>Architetture di riferimento</i> .....	7
2.4.3 <i>Applicazioni Web</i> .....	7
2.4.4 <i>Interoperabilità delle applicazioni</i> .....	8
2.4.5 <i>Architettura di rete</i> .....	9
2.4.6 <i>L'interfaccia e la logica di funzionamento</i> .....	9
2.5 DBMS.....	10
2.5.1 Struttura del Database.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
3. OGGETTO DELLA GARA.....	10
3.1 Linea1: manutenzione correttiva, adeguativa e migliorativa e servizio di supporto operativo.....	11
3.1.1 <i>Manutenzione correttiva, adeguativa e migliorativa (MAC)</i> .....	11
3.1.2 <i>Servizio di supporto operativo (SO)</i> .....	12
3.2 Linea2: manutenzione evolutiva e consulenza specialistica.....	13
3.2.1 <i>Manutenzione evolutiva (MEV)</i> .....	13
3.2.2 <i>Servizio di consulenza specialistica (SC)</i> .....	14
4. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	14
4.1 Linea1: MAC e SO.....	15
4.1.1 <i>MAC: Attivazione</i> .....	15
4.1.2 <i>MAC: Chiusura</i> .....	15
4.1.3 <i>MAC: Rendicontazione</i> .....	15
4.1.4 <i>SO: Attivazione</i> .....	16
4.1.5 <i>SO: Chiusura</i> .....	16
4.1.6 <i>SO: Rendicontazione</i> .....	16
4.2 Linea2: MEV e SC.....	17
4.2.1 <i>MEV: Attivazione</i> .....	17
4.2.2 <i>MEV: Chiusura</i> .....	17
4.2.3 <i>MEV: Rendicontazione</i> .....	17

4.2.4	SC: Attivazione .....	18
4.2.5	SC: Chiusura .....	19
4.2.6	SC: Rendicontazione .....	19
5.	LIVELLI DI SERVIZIO .....	20
6.	MODALITÀ DI CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ .....	20
6.1	Pianificazione e Rendicontazione delle Attività .....	20
6.2	Gestione della documentazione e dei sorgenti del software .....	21
6.3	Strumento Automatico di Gestione dei Servizi di Assistenza .....	21
7.	MODELLO ORGANIZZATIVO PER LA GESTIONE DEL CONTRATTO .....	22
7.1	Gruppo di lavoro della DA .....	24
7.2	Risorse Professionali .....	25

# 1. PREMESSA

Con la presente procedura di gara si intende garantire la manutenzione e l'evoluzione del Sistema Informativo Sirfo 2007 sulla base delle modifiche normative in atto, nonché disporre delle figure specialistiche consulenziali atte a coadiuvare il Dipartimento Formazione, Lavoro, Cultura e Sport della Regione Basilicata nello studio, nella progettazione e nella realizzazione degli interventi evolutivi in termini di gestione e monitoraggio delle attività cofinanziate dai Fondi Strutturali.

## 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 SIRS 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 tecnico, all'osservanza di quanto descritto nei seguenti documenti tecnici ivi allegati:

- **C1**: SLA;
- **C2**: Community Network Regione Basilicata;
- **C3**: Standard Tecnologici;
- **C4**: GSA;
- **C5**: Descrizione Tecnica SIRFO-2007;
- **C6**: IMS Documento di Visione;
- **C7**: IMS Modellazione dei casi uso;
- **C8**: IMS Identity Management documento di integrazione v.1.5;
- **C9**: Descrizione Sistemi informativi regionali: Infrastruttura e servizi trasversali;
- **C10**: B.P.S. – Business Process Server;
- **C11**: E.S.B. – Enterprise Service Bus.

## 1.2 Definizioni ed acronimi

---

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

- **DA**: Ditta appaltatrice;
- **SA**: Stazione Appaltante;
- **PA**: Pubblica Amministrazione;
- **CNIPA**: Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione (ora DigitPA);
- **SPC**: Sistema Pubblico di Connettività;
- **SPCoop**: Sistema Pubblico di Cooperazione;
- **ICAR**: Interoperabilità e Cooperazione Applicativa fra le Regioni;
- **CG-SICA**: Centro di Gestione dei Servizi di Interoperabilità e di Cooperazione Applicativa;
- **IMS**: Identity Management System;
- **MAC**: Manutenzione correttiva, adeguativa e migliorativa;
- **SO**: Servizio di supporto operativo;

- **MEV**: Manutenzione evolutiva;
- **SC**: Servizio di consulenza specialistica;

## **2. IL SISTEMA INFORMATIVO OGGETTO DI GARA**

### **2.1 Descrizione del Sistema Informativo Oggetto di Gara Sirfo 2007**

---

Vedi allegato "C5: Descrizione Tecnica SIRFO-2007"

### **2.2 Interoperabilità applicativa**

---

Sarà onere della DA relazionarsi con il Centro di Gestione dei Servizi di Interoperabilità e di Cooperazione Applicativa (CG-SICA) della Regione Basilicata che segue i temi della cooperazione applicativa e ne detta le regole di ingaggio. La DA dovrà pertanto effettuare tutti gli adeguamenti minimi per la cooperazione applicativa dettati dal CG-SICA della Regione Basilicata.

### **2.3 Gli utenti del servizio**

---

Vedi allegato "C5: Descrizione Tecnica SIRFO-2007"

### **2.4 Standard tecnologici**

---

#### **2.4.1 Ambiente tecnologico generale**

Il servizio oggetto del presente bando di gara dovrà essere effettuato utilizzando ambienti software in linea con quanto descritto e dettato nei documenti tecnici allegati, vedi paragrafo 1.1.

In particolare il Sistema Informativo Sirfo 2007 dovrà:

- attenersi in maniera stringente a quanto previsto nei documenti tecnici che descrivono gli standard tecnologici della Regione Basilicata, vedi allegati paragrafo 1.1. Nel caso l'architettura applicativa del sistema presentasse degli scostamenti tecnologici, la DA si impegna all'aggiornamento del sistema stesso al fine di osservare il rispetto di tali standard;
- essere integrato con il sistema di autenticazione applicativa unica della Regione Basilicata (IMS) in conformità a quanto descritto negli allegati paragrafo 1.1.

- prevedere, in alternativa al sistema di autenticazione unica della Regione Basilicata IMS, la possibilità di autenticazione con la Carta Nazionale dei Servizi (CNS);

## **2.4.2 Architetture di riferimento**

Le architetture di riferimento sono state individuate in coerenza con l'obiettivo prioritario di passare ad un approccio applicativo per componenti, in cui l'integrazione tra i sistemi e/o servizi è realizzata mediante l'adozione di standard metodologici e/o tecnologici tali da garantire l'indipendenza dagli specifici produttori e/e dalle soluzioni realizzate ad hoc.

Nel disegnare le varie componenti ci si è quindi attenuti ai seguenti principi fondamentali:

- Conformità agli open standard;
- Portabilità delle soluzioni su piattaforme diverse (Microsoft, Unix, Linux), tale che una soluzione possa essere installata su prodotti "commerciali" o "open source" diversi, con il minimo costo di porting, di deploy e di modifiche strutturali;
- Scalabilità, attraverso la adozione di soluzioni multi-tier, potenzialmente distribuite su più layer fisici distinti ed interoperanti mediante open standard;
- Concetto di "Sfilabilità", per cui le strutture dati delle applicazioni Java/.Net devono essere indipendenti da specifici DB attraverso il ricorso ad appositi strumenti.

## **2.4.3 Applicazioni Web**

Ai fini della realizzazione dei sistemi informativi dipartimentali e/o trasversali è stata individuata quale architettura per la implementazione quella "web based" e si sono definite implementazioni di tale architettura che prevedono:

- utilizzo di standard aperti;
- capacità di elaborazione distribuita e transazionale di tipo enterprise;
- forte scalabilità;
- possibilità di realizzare processi di riuso del software ;
- facilità di interoperabilità con altre applicazioni sulla base di protocolli XML (extensible markup language).

L'architettura di riferimento per lo sviluppo di applicazioni web è fondato sul pattern architetturale MVC (Model View Control) con particolare attenzione anche allo strato persistente che dovrà essere quanto più indipendente possibile dai data base utilizzati (di cui di seguito è esposto uno schema esemplificativo).

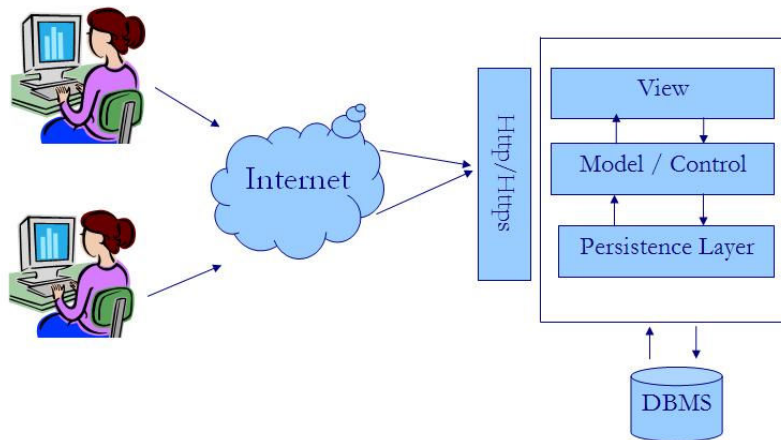


Figura 1: Architettura di riferimento

## 2.4.4 Interoperabilità delle applicazioni

L'architettura adottata quale standard per lo sviluppo di applicazioni interoperabili, è orientata all'Architettura Service Oriented (SOA) dedicata al mondo delle tecnologie e standard Web, dove un Web Service è una risorsa computazionale erogata da un particolare service provider che espone la sua rappresentazione univoca e standardizzata tramite il linguaggio WSDL (Web Service Description Language).

In base a questa interfaccia, il servizio può essere richiesto anche dinamicamente da un client ad hoc senza vincoli sulle tecnologie impiegate. La comunicazione può avvenire secondo standard basati su XML che riveste i canali reali di comunicazione in rete (HTTP, HTTPS, SMTP, FTP).

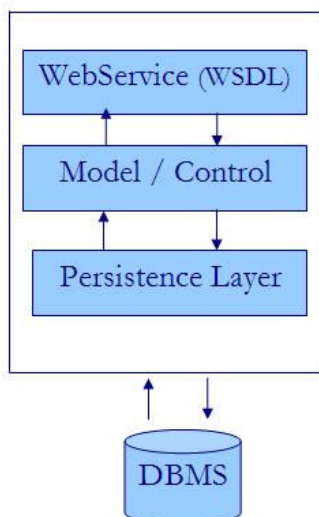


Figura 2: Schema logico di riferimento



## 2.4.5 Architettura di rete

L'architettura della rete regionale è implementata su livelli differenti, come di seguito schematizzato:

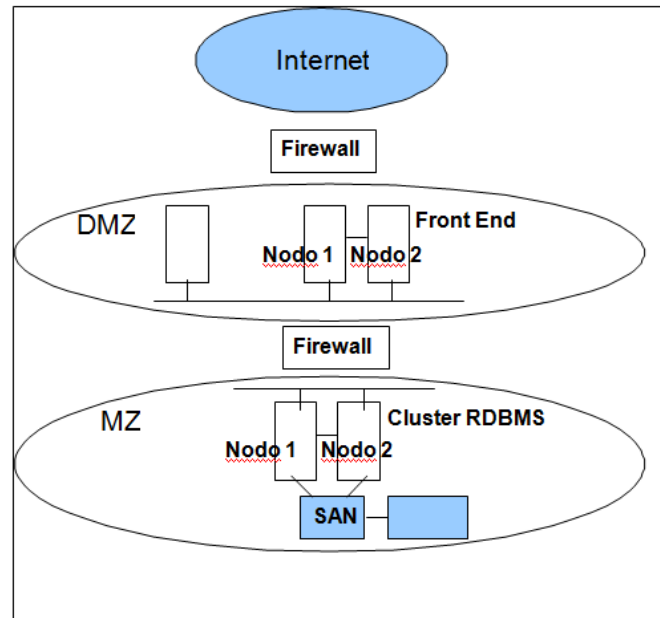


Figura 3: Architettura di rete

Dove, le LAN del Datacenter Regionale sono protette da sistemi Firewall, in varia architettura e configurazione che suddividono l'ambiente operativo in diverse LAN a diversi livelli di sicurezza.

A livello logico si possono sempre individuare la rete internet, una LAN di front-end (DMZ), una LAN interna dei server (MZ), la LAN delle stazioni di lavoro della Regione (Intranet).

Indipendentemente dalla tipologia dei sistemi Firewall in uso, in fase di progettazione di un'applicazione devono essere tenuti in considerazione i seguenti principi base:

- se un servizio non è ospitato, o mediato da un server in DMZ non è accessibile da Internet (o comunque dall'esterno);
- se un servizio non è esplicitamente abilitato sul firewall non sarà comunque accessibile;
- di norma sono abilitati all'accesso dalla rete esterna alla DMZ solo applicazioni che utilizzano protocolli TCP-based (quindi utilizzanti una "porta" nota);
- le stazioni di lavoro ed i server sulla LAN interna possono accedere tutti i server in DMZ e nella LAN interna tramite svariati protocolli, ma verso l'esterno possono usare tendenzialmente solo http/https e solo mediante il tramite di un http-proxy posto in DMZ.

## 2.4.6 L'interfaccia e la logica di funzionamento

Per interfaccia dell'applicativo si intende la veste grafica del sistema web qui proposto, inteso come insieme delle maschere di imputazione dati, insieme degli strumenti grafici adottati per la presentazione delle informazioni, ecc.

Per logica di funzionamento si intende invece l'insieme delle regole e delle procedure atte a verificare il corretto funzionamento dell'applicativo stesso, sia per quanto riguarda l'inserimento che la visualizzazione e modifica dei dati. Ricadono in questa sezione i seguenti controlli:

- Gestione e verifica dei dati obbligatori, ovvero dell'insieme minimo di informazioni necessarie per la gestione di ogni modulo.
- Verifica e controllo della congruenza dei dati, ovvero verifica incrociata sui dati inseriti/modificati e congruenza degli stessi in riferimento ai dati "dizionario".
- Algoritmi di calcolo automatico (Es: formule finanziarie, ripartizione automatiche su assi/misure di finanziamento, ecc.).
- Algoritmi di transazione (per il passaggio da uno stato logico/funzionale ad un altro, logica di funzionamento per il passaggio da un form di inserimento ad un altro, ecc.)

Le tecnologie impiegate nella realizzazione del sistema informativo sono quelle descritte Vedi allegato "D06: Descrizione Tecnica SIRFO-2007"

## 2.5 DBMS

---

Vedi allegato "C5: Descrizione Tecnica SIRFO-2007"

# 3. OGGETTO DELLA GARA

I servizi di assistenza e sviluppo specialistico del Sistema Informativo Sirfo 2007 della Regione Basilicata richiesti dalla presente gara sono riconducibili a due principali linee di intervento:

**Linea1:** manutenzione correttiva, adeguativa e migliorativa (**MAC**) e supporto operativo (**SO**) al sistema per la gestione del Sistema Informativo Sirfo 2007. Tale linea si rende necessaria per garantire la continuità operativa ed il corretto funzionamento dell'intero sistema in funzione, ed a seguito degli aggiornamenti evolutivi voluti con le MEV sviluppate dalla Linea2, nonché il costante supporto agli utenti che hanno accesso al sistema.

**Linea2:** manutenzione evolutiva (**MEV**) e di consulenza specialistica (**SC**) per la gestione del Sistema Informativo Sirfo 2007. Tale linea di intervento è considerata strategica e prioritaria, perché consentirà al Sistema Informativo della Regione Basilicata di essere costantemente aggiornato sulla base dell'evoluzione normativa procedurale e della cooperazione applicativa, erogando servizi sia agli utenti interni che alle altre PAL della regione, sempre più efficaci ed efficienti.

Di seguito vengono descritte le attività che riguardano i servizi che la DA dovrà erogare in modalità continuativa per tutta la durata del contratto ed in rispetto degli SLA definiti nel capitolo 5. Il Candidato dovrà redigere un progetto integrato relativo alle attività oggetto di gara nel rispetto dei dettami del presente capitolato.

L'erogazione dei servizi di assistenza e sviluppo specialistico (Linea1 e Linea2) del Sistema Informativo Sirfo 2007 della Regione Basilicata saranno erogati dalla DA mediante help desk ed attraverso l'utilizzo del sistema informatico di gestione dei servizi di assistenza (GSA/PROJECT) in

uso presso l'Amministrazione. Per i dettagli sulle modalità di conduzione delle attività vedi capitolo 6. Non sono oggetto della presente fornitura tutti i servizi comunemente definiti di attività di conduzione sistemistica che rimangono nella completa gestione dell'Ufficio Società dell'informazione della Regione Basilicata.

In via generale e non esaustiva le attività sistemistiche in carico all'Ufficio SI e controllate direttamente dai responsabili dell'Amministrazione sono:

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

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

### **3.1 Linea1: manutenzione correttiva, adeguativa e migliorativa e servizio di supporto operativo**

---

Gli obiettivi della Linea1 di intervento sono così individuati:

- Manutenzione correttiva, adeguativa, migliorativa (MAC) di tutte le componenti software applicative che costituiscono del Sistema, anche a seguito delle attività di MEV definite nella Linea2.
- Servizio di supporto operativo (SO).

Attraverso il presente appalto l'Amministrazione, si propone così di avviare un servizio di gestione delle applicazioni che costituiscono il Sistema Informativo Sirfo 2007, in modo da garantire la continuità operativa ed il corretto funzionamento dell'intero sistema in funzione delle MEV sviluppate dalla Linea2.

L'obiettivo è, pertanto, quello di garantire il corretto e costante funzionamento di tutte le componenti del sistema, nonché l'adeguamento dello stesso alle evoluzioni della normativa e degli standard tecnici, l'ottimizzazione delle procedure e delle funzionalità sulla base delle esigenze che si manifesteranno.

#### **3.1.1 Manutenzione correttiva, adeguativa e migliorativa (MAC)**

L'Amministrazione richiede di sottoporre a manutenzione, in modo trasversale, i moduli software applicativi del Sistema Informativo Sirfo 2007, conservandone l'integrità. Eventuali modifiche correttive, adeguative e migliorative possono essere effettuate allo scopo di:

- Ripristinare le caratteristiche dei 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 del 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.

### **3.1.2 Servizio di supporto operativo (SO)**

Il servizio di supporto ha lo scopo di accompagnare l'Amministrazione in tutte le fasi di utilizzo del sistema. Le attività del servizio di supporto operativo (SO) si riferiscono ad interventi di:

- supporto alle strutture regionali e alle PAL finalizzato ad assicurare un corretto utilizzo dei sistemi informativi oggetto di gara;
- erogazione del servizio di help-desk attraverso l'utilizzo del sistema informatico di gestione dei servizi di assistenza (GSA) in uso presso l'Amministrazione.

Si tratta quindi di organizzare un servizio di supporto operativo e di help desk, distinto su livelli di intervento:

- PRIMO LIVELLO: Regione Basilicata dispone di un Contact Center che risponde al numero verde 800.29.20.20 capace di erogare assistenza di primo livello. La DA avrà pertanto l'onere di organizzare in sinergia con il Centro Servizi Basilicata l'assistenza di primo livello agli utenti. La DA dovrà formare gli operatori dell'attuare servizio di Contact Center della Regione Basilicata, al fine di fornire un servizio di assistenza di primo livello sui due sistemi informativi integrato con gli altri servizi a supporto che Regione Basilicata offre ai suoi utenti per mezzo di tale Contact Center. Gli operatori del "primo livello" hanno il compito di risolvere i problemi più semplici dell'utente. Se il problema è invece complesso, dovranno intervenire gli operatori del "secondo livello" per cui sarà girata a questi la telefonata e/o la segnalazione di intervento.
- SECONDO LIVELLO: La DA avrà l'onere della presa in carico e della gestione dell'assistenza di secondo livello, e quindi la lavorazione delle richieste che, censite dal Contact Center le saranno assegnate per la risoluzione.

L'orario che il supporto operativo e l'help desk della DA dovrà rispettare per l'assistenza telefonica ed e-mail è il seguente:

- Dal Lunedì al Venerdì (non festivi) dalle ore 08.00 alle ore 20.00;
- Il Sabato (non festivo) dalle ore 8:00 alle ore 14:00.

Il candidato dovrà indicare le modalità organizzative e di gestione con le quali vorrà garantire il costante coordinamento e l'interazione con gli operatori del Contact Center regionale.

Obiettivo dell'Amministrazione quindi è di mettere gli operatori del Contact Center nelle condizioni di poter gestire in autonomia le richieste di assistenza di primo livello, e rimandando alla DA la risoluzione delle richieste di assistenza di secondo livello, che richiedono pertanto competenze specialistiche nell'ambito del Sistema Informativo Sirfo 2007 dal punto di vista

tecnico, normativo e procedurale.

## **3.2 Linea2: manutenzione evolutiva e consulenza specialistica**

---

Gli obiettivi della Linea2 di intervento sono così individuati:

- Manutenzione Evolutiva (**MEV**) di tutte le componenti software applicative che costituiscono i sistemi SIRFO 2007 e SIRFO;
- Servizio di consulenza specialistica (**SC**) per supporto specialistico per lo studio e l'analisi di obiettivi specifici.

### **3.2.1 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 Informativo oggetto dell'appalto in rispetto a esigenze di sviluppo di estensioni funzionali (sia ampliamento di funzioni esistenti, sia nuove funzioni);
- gestire, in modo graduale, il passaggio ad un'architettura distribuita orientata ai servizi (SOA), ovvero, gestire le strategie di integrazione sui tre livelli: Portal Integration (PI), Enterprise Information Integration (EII) ed Enterprise Application Integration (EAI) anche attraverso l'adozione di un middleware di disaccoppiamento;

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 del sistema (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 proposto sarà 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 (GSA).

Con cadenza periodica, 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 definite per il servizio di sviluppo e seguiranno dunque il ciclo di vita caratteristico di un progetto, articolandosi nelle seguenti fasi:

- definizione dei requisiti;
- specifica di una soluzione tecnica;
- stima dei costi e dei tempi;
- formalizzazione dell'incarico;
- pianificazione ed esecuzione delle attività progettuali;
- accettazione del prodotto.

### **3.2.2 Servizio di consulenza specialistica (SC)**

Dall'attivazione del sistema Sirfo 2007, l'Amministrazione Regionale ha investito al fine di garantirne l'aderenza agli standard tecnici definiti a livello centrale, migliorare i servizi on line offerti a cittadini ed aziende, aumentare l'efficacia e l'efficienza dei servizi per l'impiego a livello regionale. La DA dovrà pertanto prestare un servizio di consulenza volto alla continua evoluzione del Sistema sia dal punto di vista tecnico che operativo che comprenda:

- Supporto specialistico per l'analisi del fabbisogno informativo dei soggetti coinvolti nell'utilizzo del Sistema.
- Individuare nuove soluzioni gestionali (a partire dallo studio di fattibilità, alla progettazione esecutiva, alla realizzazione, alla messa in servizio, alla comunicazione).
- Verificare periodicamente, ed eventualmente adeguare, il sistema agli standard tecnologici dettati da Regione Basilicata e da DigitPA 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, provinciale e del Contact Center regionale all'evoluzione del sistema.
- Trasferimento di conoscenze e competenze (knowledge transfer) dalla DA al personale dell'Amministrazione anche attraverso l'erogazione di corsi su standard SCOR fruibili mediante la piattaforma di e-learning regionale.

## **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.

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" come da riferimenti al paragrafo 1.1. Nel primo semestre di vigenza del contratto l'Amministrazione si riserva di definire ulteriori livelli di servizio.

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

## **4.1 Linea1: MAC e SO**

---

### **4.1.1 MAC: Attivazione**

Il servizio di manutenzione correttiva, adeguativa e migliorativa (MAC) può essere attivato da tutti gli utenti fruitori del servizio, dipendenti regionali e non, tramite:

- segnalazione al numero verde del Contact Center della Regione Basilicata, che valuterà la richiesta, la censirà tramite GSA ed eventualmente la scalerà al secondo livello in gestione alla DA che la lavorerà fino alla sua risoluzione;
- segnalazione di malfunzionamento tramite email all'indirizzo di assistenza, presidiato dal Contact Center della Regione Basilicata, e che costituirà una coda sullo strumento automatico di gestione dei servizi di assistenza (GSA) della Regione Basilicata. Il Contact Center valuterà richiesta, la censirà tramite GSA ed eventualmente la scalerà al secondo livello in gestione alla DA che la lavorerà fino alla sua risoluzione.

Il servizio può essere attivato in generale dagli utenti regionali e non per i seguenti motivi:

- segnalazione di malfunzionamento;
- richiesta di controllo periodico dello stato dei servizi;
- esigenze di upgrading-aggiornamento delle versioni di software utilizzate;
- esigenze di estrazione dati e/o integrazione con altre base dati;
- esigenze di integrazione con altri applicativi.

Il servizio può essere attivato dalla DA, in accordo con l'Amministrazione, per i seguenti motivi:

- segnalazione di aggiornamenti e/o adeguamenti normativi;
- segnalazione di aggiornamenti migliorativi.

### **4.1.2 MAC: Chiusura**

Il criterio di chiusura per gli interventi di MAC sono basati sull'attestazione da parte della DA dell'esito positivo dell'intervento censito sullo strumento GSA e, se necessario, della corretta modifica della documentazione d'uso, e/o di gestione, e/o dei flussi procedurali, associata alle applicazioni oggetto di intervento, anche questa allegata al ticket di intervento sullo strumento GSA;

In altre parole, un intervento di MAC può essere considerato chiuso quando cessano le esigenze di manutenzione dell'ambiente software del sistema. Ovviamente anche la chiusura deve essere opportunamente censita su GSA.

### **4.1.3 MAC: Rendicontazione**

Per ogni intervento attivato, su GSA la DA dovrà tenere traccia delle seguenti informazioni minime:

- data di apertura del problema;
- richiedente;
- descrizione del problema;
- tipologia di manutenzione attivata;
- eventuale gravità assegnata;

- eventuale priorità di intervento assegnata;
- eventuale modalità di intervento;
- tempo di risoluzione del problema.

I documenti che la DA deve produrre e consegnare sono relativi alla specificità del servizio richiesto, la documentazione oltre ad essere allegata alle singole attività verrà consegnata su supporto CD-ROM o DVD-ROM con la relazione trimestrale.

Con cadenza trimestrale la DA dovrà fornire all'Amministrazione una relazione trimestrale di riepilogo nella quale devono essere riportate una sintesi di tutte le informazioni sopramenzionate. In particolare deve essere trasmesso all'Amministrazione un insieme di statistiche, differenziate per tipologia di manutenzione, in grado di rappresentare l'andamento del servizio. Le statistiche di interesse sono di seguito elencate in ordine di priorità:

- numero di problemi aperti e chiusi nel trimestre di riferimento;
- distribuzione dei problemi per gravità e priorità di intervento;
- durata media degli interventi;
- durata massima e minima degli interventi.

#### **4.1.4 SO: Attivazione**

Il servizio di supporto operativo (SO), help desk di primo e di secondo livello, rivolto agli operatori è attivato con la seguenti modalità:

- segnalazione telefonica tramite il numero verde regionale, gestita dagli operatori e dal sistema GSA;
- segnalazione via e-mail, gestita dagli operatori e dal sistema GSA;
- esigenze estemporanee concordate con le parti (es.: incontri di coordinamenti, tavoli tecnici regionali, ecc)

#### **4.1.5 SO: Chiusura**

La chiusura dell'attività può essere determinata, a seconda della tipologia di intervento, tramite la segnalazione (via telefonica/mail/sistema informatico di gestione GSA) ai referenti interessati alle funzionalità del software applicativo coinvolto.

#### **4.1.6 SO: Rendicontazione**

La DA dovrà occuparsi di tracciare tramite il sistema GSA le attività di supporto attraverso la memorizzazione delle seguenti informazioni minime:

- data di attivazione del servizio e durata
- per ogni intervento riportare descrizione sintetica della tipologia di assistenza, motivo, destinatario, risultato, eventuali problemi connessi

Con periodicità trimestrale sarà invece prodotto un consuntivo contenente riepiloghi e/o statistiche sugli interventi effettuati.



## 4.2 Linea2: MEV e SC

---

### 4.2.1 MEV: Attivazione

Il servizio di manutenzione evolutiva (MEV) è attivato dall'Amministrazione a fronte di una specifica richiesta, tramite GSA, secondo esigenze di tipo normativo, organizzativo o di esigenze di nuove funzionalità, proposte di manutenzione evolutiva della DA (ad esempio a seguito dell'attività di consulenza specialistica accettate dall'Amministrazione).

Per ogni intervento la DA dovrà effettuare una valutazione tecnica in grado di fornire all'Amministrazione un documento di "*progettazione di massima*" che racchiuda le seguenti informazioni minime:

- individuazione delle esigenze che l'intervento dovrà soddisfare;
- stima della durata dell'intervento, espressa in giorni/uomo convenzionali;
- individuazione delle possibili soluzioni da adottare;
- descrizione dettagliata delle attività;
- cronoprogramma con la pianificazione delle attività;
- analisi SWOT dell'intero intervento;
- priorità assegnata all'intervento;
- arte dell'Amministrazione, ove necessario;

Il documento di "*progettazione di massima*" stilato dalla DA dovrà essere allegato da questa al ticket di richiesta sullo strumento GSA.

In caso di accettazione dell'intervento, mediante l'approvazione del documento di "*progettazione di massima*" effettuata dall'Amministrazione dallo strumento GSA, la stima dell'impegno necessario misurerà l'onere economico riconosciuto alla DA per l'esecuzione dell'attività. Tale valore andrà ad erodere il budget complessivo riservato alle attività di MEV, che potrà essere utilizzato fino ad esaurimento.

### 4.2.2 MEV: Chiusura

La chiusura dell'attività è determinata dalla:

- attestazione da parte della DA dell'esito positivo dell'intervento censito sullo strumento GSA e, se necessario, della corretta modifica della documentazione d'uso, e/o di gestione, e/o dei flussi procedurali, associata alle applicazioni oggetto di intervento, anche questa allegata al ticket di intervento sullo strumento GSA;
- validazione da parte dell'Amministrazione dell'esito positivo dell'intervento. La validazione deve sempre essere censita su GSA e se richiesta deve essere sottoscritta e datata da eventuale verbale di collaudo delle attività tra gli attori coinvolti.

### 4.2.3 MEV: Rendicontazione

Per ogni intervento attivato, a seguito di una pianificazione, la DA dovrà registrare sullo strumento GSA le seguenti informazioni minime:

- data e ora di apertura dell'intervento;
- data di previsione di chiusura dell'intervento;
- nome e cognome del richiedente;

- tipologia di intervento da effettuare;
- priorità assegnata all'intervento;
- durata massima di esecuzione dell'intervento;
- numero e risorse umane da coinvolgere da parte dell'Amministrazione, ove necessario;
- elenco dei moduli interessati all'intervento.

Ad ogni chiusura di un intervento la DA dovrà registrare su GSA le seguenti informazioni minime:

- data e ora di chiusura dell'intervento;
- nome e cognome del richiedente;
- descrizione delle modalità di intervento;
- costo dell'intervento in funzione dei parametri definiti nell'offerta economica;
- eventuali numero e risorse umane coinvolte da parte dell'Amministrazione;
- moduli modificati;
- moduli implementati;
- numero di problemi aperti e chiusi dopo l'intervento;

I documenti che la DA deve produrre e consegnare sono relativi alla specificità del servizio richiesto, la documentazione tecnica descrittiva della MEV deve essere a fine attività allegata al ticket prima della sua chiusura. Oltre ad essere allegata alle singole attività la documentazione verrà consegnata all'Amministrazione su supporto CD-ROM o DVD-ROM con la relazione trimestrale.

#### **4.2.4 SC: Attivazione**

Il servizio di consulenza specialistica (SC) è attivato dall'Amministrazione a fronte di una specifica esigenza di consulenza specialistica. Tramite GSA l'Amministrazione aprirà un ticket di richiesta per il Servizio di Consulenza Specialistica indicando i seguenti elementi minimi:

- la tipologia di intervento da effettuare (studio di fattibilità, formazione specialistica, etc.);
- l'ambito di applicazione dell'intervento;
- la durata massima di esecuzione dell'intervento;
- il referente dell'intervento per l'Amministrazione

Per ogni richiesta di Consulenza Specialistica, similmente a quanto avviene per l'attivazione di una MEV, la DA dovrà effettuare una valutazione tecnica in grado di fornire all'Amministrazione un documento di "*progettazione di massima*" che racchiuda le seguenti informazioni minime:

- individuazione delle esigenze che l'intervento dovrà soddisfare;
- stima della durata dell'intervento, espressa in giorni/uomo convenzionali;
- individuazione delle possibili soluzioni da adottare;
- descrizione dettagliata delle attività;
- cronoprogramma con la pianificazione delle attività;
- analisi SWOT dell'intero intervento;
- priorità assegnata all'intervento;
- arte dell'Amministrazione, ove necessario;

Il documento di "*progettazione di massima*" stilato dalla DA dovrà essere allegato da questa al ticket di richiesta sullo strumento GSA.

Qualora necessario l'Amministrazione e la DA concorderanno un calendario di sedute di revisione congiunta del servizio per la verifica del corretto svolgimento delle attività, alle quali parteciperanno i referenti dello specifico intervento.

Come per le MEV, in caso di accettazione dell'intervento mediante l'approvazione del documento di "progettazione di massima" effettuata dall'Amministrazione dallo strumento GSA, la stima dell'impegno necessario misurerà l'onere economico riconosciuto alla DA per l'esecuzione dell'attività. Tale valore andrà ad erodere il budget messo a disposizione per la Linea2.

#### **4.2.5 SC: Chiusura**

Come per le MEV, la chiusura è determinata dalla:

- attestazione da parte della DA dell'esito positivo dell'intervento censito sullo strumento GSA e, se necessario, della corretta modifica della documentazione d'uso, e/o di gestione, e/o dei flussi procedurali, associata alle applicazioni oggetto di intervento, anche questa allegata al ticket di intervento sullo strumento GSA;
- validazione da parte dell'Amministrazione dell'esito positivo dell'intervento. La validazione deve sempre essere censita su GSA e se richiesta deve essere sottoscritta e datata da eventuale verbale di collaudo delle attività tra gli attori coinvolti.

#### **4.2.6 SC: Rendicontazione**

Per ogni intervento attivato, a seguito di una pianificazione, la DA dovrà registrare sullo strumento GSA le seguenti informazioni minime:

- data e ora di apertura dell'intervento;
- data di previsione di chiusura dell'intervento;
- nome e cognome del richiedente;
- tipologia di intervento da effettuare;
- priorità assegnata all'intervento;
- durata massima di esecuzione dell'intervento;
- numero e risorse umane da coinvolgere da parte dell'Amministrazione, ove necessario;
- elenco dei moduli interessati all'intervento.

Ad ogni chiusura di un intervento la DA dovrà registrare su GSA le seguenti informazioni minime:

- data e ora di chiusura dell'intervento;
- nome e cognome del richiedente;
- descrizione delle modalità di intervento;
- costo dell'intervento in funzione dei parametri definiti nell'offerta economica;
- eventuali numero e risorse umane coinvolte da parte dell'Amministrazione;
- moduli modificati;
- moduli implementati;
- numero di problemi aperti e chiusi dopo l'intervento;

I documenti che la DA deve produrre e consegnare sono relativi alla specificità del servizio richiesto, la documentazione tecnica descrittiva dell'intervento di Consulenza Specialistica deve essere a fine attività allegata al ticket prima della sua chiusura. Oltre ad essere allegata alle singole attività la documentazione verrà consegnata all'Amministrazione su supporto CD-ROM o DVD-ROM con la relazione trimestrale.

## **5. 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 al Capitolato Tecnico d'Appalto, vedi paragrafo 1.1, 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 previste.

## **6. MODALITÀ DI CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

### **6.1 Pianificazione e Rendicontazione delle Attività**

---

Oltre quanto specificato in dettaglio 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.
- Attività di consulenza: 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 su supporto CD-ROM o DVD-ROM con la relazione trimestrale dello "Stato di Avanzamento Lavori".

Il documento di "Stato Avanzamento Lavori" dovrà essere aggiornato in corso d'opera dalla DA con cadenza trimestrale, e condiviso con l'Amministrazione anche in preparazione dei differenti incontri di coordinamento che si terranno per tutta la durata del contratto.

## **6.2 Gestione della documentazione e dei sorgenti del software**

---

La gestione della documentazione e dei sorgenti del software Sistema Informativo SIRFO 2007, già descritti, con la finalità di assicurare il controllo della produzione, la modifica e diffusione della documentazione e dei sorgenti del software di interesse dell'Amministrazione dovrà avvenire attraverso il Catalogo Software regionale e il Software Subversion (SVN).

I documenti che la DA deve produrre e consegnare all'Amministrazione sono relativi alla specificità del servizio richiesto: MEV, Consulenza Specialistica, MAC, Supporto Operativo. Questi documenti, con cadenza trimestrale, unitamente alle versioni aggiornate dei sorgenti del software prodotti e/o aggiornati resi disponibili su SVN, nel trimestre di riferimento, devono essere allegati alle singole attività sul sistema di gestione GSA.

## **6.3 Strumento Automatico 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 Tecnico. Al fine di svolgere al meglio le attività di gestione del contratto, la DA dovrà utilizzare lo Strumento Automatico di Gestione dei Servizi di Assistenza (GSA) in uso presso l'Amministrazione.

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

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 (GSA). 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 grazie al modulo PROJECT di GSA.

L'Amministrazione sottolinea che l'impiego del servizio GSA e del modulo PROJECT, 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.

## 7. 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:

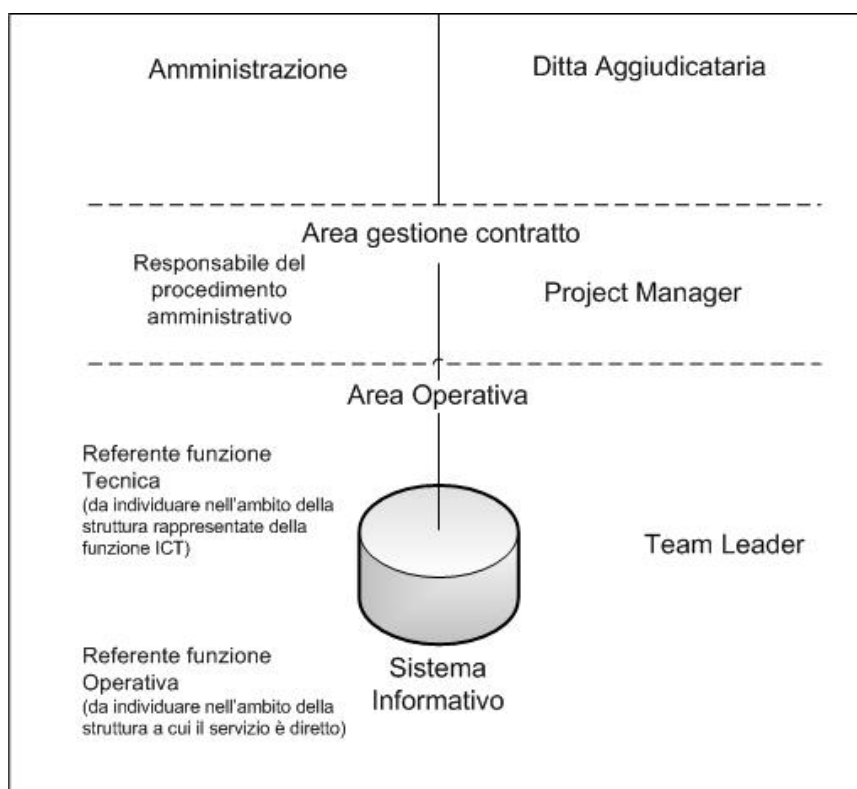


Figura 4: Modello organizzativo per la gestione ed il controllo

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 referente della funzione tecnica, nominato dalla struttura rappresentante della funzione ICT all'interno dell'Amministrazione:

- 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, nominati dall'Ufficio Competente, 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 al Sistema), 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.

Con particolare riferimento al dominio applicativo si precisa che la fornitura dei servizi richiesti nel presente capitolato coinvolge due stakeholder privilegiati: la/e "struttura/e a cui il servizio è diretto", ovvero il Dipartimento Formazione, Lavoro, Cultura e Sport e, la "struttura rappresentate della funzione ICT" all'interno dell'Amministrazione.

La "struttura rappresenta della funzione ICT" all'interno dell'Amministrazione è l'Ufficio Sistema Informativo Regionale e Statistica - SIRS.

La fornitura oggetto della presente capitolato deve quindi, svilupparsi in coerenza sia con le direttive dell'Autorità di Gestione a cui il servizio è rivolto e a cui compete la definizione delle funzionalità operative, sia con le direttive dell'Ufficio SIRS, 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.

## **7.1 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.



## 7.2 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 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 alle ore 20.00.

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 processi produttivi afferenti ai compiti della DA.
- 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 conoscenze tecnologiche specifiche del Sistema Informativo Sirfo 2007, e più nel dettaglio:
  - DBMS: Oracle 8i;
  - Logica Applicativa: multilivello J2EE;
  - Conoscenza approfondita degli strumenti e delle tecnologie di cooperazione applicativa.
- domini applicativi. Sono richieste conoscenze specifiche in materia di Fondi Strutturali, in particolare del Fondo Sociale Europeo, e delle procedure di monitoraggio finanziario fisico e procedurale.

La DA deve sempre indicare le risorse professionali impegnate per ogni attività ed il relativo grado di responsabilità. Nel primo anno di vigenza contrattuale il personale impegnato non può essere sostituito, successivamente, la eventuale sostituzione di risorse o un nuovo inserimento deve essere approvato dalla SA.

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, Progettista, Analista/Programmatore, Programmatore Web, Database Administrator, Esperto in architetture SOA, Formatore.

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 soddisfare i seguenti requisiti minimi per tutti i profili professionali:

- laurea;

- almeno n. 3 anni di esperienza pregressa in ruoli e/o mansioni analoghe;
- risultare, al 31.12.2011, nell'organico aziendale in qualità di dipendente, socio, amministratore o direttore tecnico.

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.

<b>Figure professionali</b>	<b>Requisiti minimi richiesti</b>
<b>Project Manager/Team Leader</b>	Almeno 10 anni di esperienza nella conduzione di progetti e sistemi di complessità medio-alta attraverso il coordinamento di tutte le fasi, delle risorse, e delle attività necessarie al buon esito del progetto comprese le risorse ad esso assegnate.
<b>Sistemista</b>	Almeno 5 anni di esperienza nella manutenzione hardware/software di base di sistemi informativi web, e più nel dettaglio di sistemi di cooperazione applicativa e Sistemi Informativi di Monitoraggio e Business Intelligent.
<b>Progettista</b>	Almeno 5 anni di esperienza. Formazione di tipo tecnico altamente specialistico, unita a competenze progettuali e specializzazione nella gestione di sistemi di monitoraggio.
<b>Analista Programmatore</b>	Competenze nell'instaurazione di rapporti produttivi con il cliente, nella comprensione di problemi e richieste; conoscenza della logica e dei linguaggi di programmazione; competenze nello sviluppare adeguate metodologie per i test; nello stendere documentazione con sintesi e chiarezza relativamente ai procedimenti tecnici. In possesso di flessibilità; capacità di analisi; capacità di operare in team.
<b>Programmatori web</b>	Esperienza pluriennale nella progettazione, sviluppo e gestione di sistemi Web Oriented.
<b>Database Administrator</b>	Esperienza pluriennale nella progettazione e nella gestione di RDBMS . Esperienza nella manutenzione di server e nella definizione di procedure di memorizzazione (backup) e di ripristino (restore) dati.
<b>Esperto in architetture SOA</b>	Esperienza pluriennale nella progettazione e nella gestione di sistemi per la cooperazione applicativa tra applicazioni distribuite su rete geografica utilizzando tecnologie web-oriented (Web Services/SOA), con particolare attenzione agli standard tecnici definiti dal Sistema Pubblico di Cooperazione - SPCoop.
<b>Formatore</b>	Esperienza pluriennale nella progettazione ed erogazione di azioni formative mirate.