



# REGIONE BASILICATA

**Presidenza della Giunta**

Ufficio Società dell'Informazione

*ALLEGATO 2*

**CAPITOLATO TECNICO**

**((CIG 5017502D9F CUP G39C13000020006))**

## Sommario

Sommario .....	2
1. PREMESSA.....	3
2. DESCRIZIONE DEL CONTESTO .....	3
3. OGGETTO DELLA FORNITURA.....	3
3.1. C.T.R. - Centro Tecnico Regionale per l'evoluzione, gestione e manutenzione del DataCenter regionale e della giga-RUPAR .....	3
3.1.1. Assistenza sistemistica Gestionale Corrente .....	4
3.1.3. Assistenza Sistemistica Evolutivo Progettuale .....	5
3.1.4. Livelli di servizio .....	7
3.1.5. Orario di lavoro.....	7
3.2. Assistenza tecnica agli apparati costituenti la rete RUPAR della Regione Basilicata .....	7
4. Dimensionamento della fornitura .....	7
5. Durata della fornitura .....	8
6. Definizione delle figure professionali e gruppi di lavoro.....	8
6.1. SISTEMISTA CONSULENTE (SCO) .....	8
6.2. INGEGNERE SPECIALISTA RETI (SIR).....	8
6.3. PROGETTISTA DELLA SICUREZZA (PRS).....	9
6.4. SISTEMISTA WINDOWS (SSEW) .....	9
6.5. SISTEMISTA UNIX (SSEU) .....	10
6.6. SISTEMISTA UNIX (SGU).....	10
6.7. SISTEMISTA WINDOWS (SGW) .....	11
6.8. SPECIALISTA SICUREZZA (SS) .....	11
6.9. SPECIALISTA DI RETE (SR) .....	11
6.10. GRUPPO DI LAVORO EVOLUZIONE PROGETTAZIONE.....	12
6.11. GRUPPO DI LAVORO GESTIONE CORRENTE .....	12
7. Modalità di gestione ed esecuzione del contratto.....	13
7.1. Responsabile tecnico .....	13
7.2. Gruppi di lavoro .....	13
7.3. Avvio della fornitura .....	14
7.4. Conclusione della Appalto .....	14
7.5. Piano dei lavori .....	14
7.6. Luogo di lavoro .....	15

## 1. PREMESSA

La Regione Basilicata intende acquisire servizi professionali specialistici nell'ambito dell'*Information and Communication Technology* (ICT) mediante una procedura competitiva.

In particolare i servizi richiesti si identificano in:

- assistenza sistemistica corrente, finalizzata all'esercizio e alla manutenzione delle infrastrutture informatiche della Regione;
- assistenza sistemistica progettuale, finalizzata alla progettazione, realizzazione ed evoluzione delle infrastrutture informatiche della Regione;
- assistenza tecnica apparati rete giga-RUPAR.

## 2. DESCRIZIONE DEL CONTESTO

Nell'Allegato I è riportata la descrizione dell'architettura, della configurazione degli ambienti, delle infrastrutture, dei prodotti *software* e delle applicazioni che costituiscono l'ambiente tecnologico della Regione Basilicata e degli altri enti collegati alla giga RUPAR.

## 3. OGGETTO DELLA FORNITURA

La Ditta Aggiudicataria dell'appalto è tenuta a fornire capacità organizzativa, forza lavoro, e supporti logistici nel rispetto degli standard industriali riconosciuti, delle normative internazionali, delle leggi e dei regolamenti comunitari, nazionali e locali.

L'appalto, nel rinnovare, ampliare ed innovare i servizi della giga-RUPAR Basilicata è riferito alle seguenti attività:

### 3.1. C.T.R. - Centro Tecnico Regionale per l'evoluzione, gestione e manutenzione del DataCenter regionale e della giga-RUPAR

La fornitura viene suddivisa in due tipologie e la finalità dei servizi richiesti nonché per le unità organizzative per i suddetti ambiti:

- A. **Servizi di Assistenza Sistemistica Gestionale Corrente** finalizzati alla manutenzione e al supporto specialistico delle infrastrutture, delle telecomunicazioni e della sicurezza. Servizi di assistenza sistemistica finalizzati all'esercizio delle infrastrutture e all'automazione delle procedure di gestione. Servizi di assistenza sistemistica finalizzati al supporto all'utenza e al presidio sui sistemi di comunicazione.
- B. **Servizi di Assistenza Sistemistica Finalizzati alla Progettazione**, alla realizzazione e all'evoluzione delle infrastrutture.

### 3.1.1. Assistenza Sistemistica Gestionale Corrente

La fornitura richiesta consiste nei servizi professionali di assistenza sistemistica finalizzati all' esercizio e alla manutenzione delle diverse componenti dei sistemi informativi presenti in Regione Basilicata: ambienti elaborativi e componenti *software*, reti di telecomunicazione, presidi di sicurezza.

#### 3.1.1.1. Descrizione dei servizi

I servizi di assistenza sistemistica comprendono:

- attività a supporto del processo di gestione degli aggiornamenti software;
- analisi e definizione delle modalità di impiego in produzione di nuove funzioni del *software* di base e del software di prodotto;
- verifica d'impatto connessa all'esecuzione di attività sulle infrastrutture in esercizio;
- configurazione dei sistemi di difesa perimetrale, dei dispositivi di rete e di sicurezza che costituiscono le reti geografiche, metropolitane e locali in ambito data center, dei sistemi elaborativi;
- predisposizione di ambienti di test finalizzati al troubleshooting e alla risoluzione di problemi a carico di sistemi elaborativi, di sicurezza e di telecomunicazioni in esercizio;
- svolgimento di attività di *fine-tuning* per garantire, nell'esercizio quotidiano, le prestazioni ottimali per i servizi applicativi tra cui le riconfigurazioni ambientali (processi, priorità ecc.) e attività di riorganizzazione delle basi di dati e dei file system;
- configurazione di dispositivi nell'ambito delle infrastrutture SAN - *Storage Area Network* anche con estensione geografica e composte da unità di controllo dischi e librerie automatiche;
- installazione e collaudo del funzionamento dei nuovi livelli di aggiornamento del *software* di base e dei *software* di prodotto;
- manutenzione del *software* di base e applicazione di tutte le correzioni disponibili in termini funzionali e di sicurezza compatibilmente con le esigenze di continuità di servizio delle infrastrutture;
- attività a supporto del processo di gestione delle capacità dei sistemi;
- integrazione di sistemi e dispositivi di rete nell'ambito degli strumenti di misura;
- esame dei dati prestazionali e dei trend di crescita dei sistemi in esercizio; attività a supporto del processo di gestione della sicurezza;
- esecuzione e supporto nell'ambito di test di intrusione e verifica della sicurezza per individuare eventuali vulnerabilità negli ambienti in esercizio e verificare la rispondenza nel tempo dei presidi tecnici ai requisiti di sicurezza;
- analisi e *mitigazione* delle vulnerabilità riscontrate nel software di base;
- *esecuzione di attività di verifica della robustezza* e configurazioni di sicurezza dei sistemi elaborativi e delle reti di telecomunicazione;
- individuazione degli interventi correttivi e risoluzione di malfunzionamenti;
- predisposizione del materiale necessario all'individuazione delle cause di malfunzionamento;
- gestione di malfunzionamenti attraverso sistemi di Trouble Ticketing;

- attività a supporto del processo di gestione dei sistemi;
- predisposizione e esecuzione delle procedure di gestione e controllo dei sistemi e delle elaborazioni;
- sviluppo delle procedure di monitoraggio a supporto sia dei sistemi che delle applicazioni;
- controllo di funzionalità dei sistemi e delle applicazioni e l'esecuzione di interventi specialistici di primo livello;
- controllo delle elaborazioni, delle procedure automatiche e dei flussi dati scambiati con l'esterno;
- attività a supporto del processo di gestione della continuità dei servizi IT;
- supporto nell'ambito dell'esecuzione dei test periodici di disaster recovery;
- supporto nell'ambito di test di resilienza e affidabilità condotti su specifiche infrastrutture;
- attività a supporto del processo di gestione delle versioni e delle distribuzioni software;
- supporto alle attività connesse al passaggio in produzione di nuove infrastrutture (verifiche sulle configurazioni, verifiche sulla documentazione, ecc.);
- predisposizione di documentazione tecnica e manuali operativi nonché alimentazione del sistema di gestione delle conoscenze;
- integrazione con il software di base dei prodotti applicativi acquisiti sul mercato;
- supporto nello svolgimento di collaudi di nuove infrastrutture, di collaudi applicativi e/o verifiche sulle funzionalità delle procedure di gestione;
- attività a supporto del Servizio di accoglienza e accettazione e del processo di gestione dei livelli di servizio;
- servizi di *help-desk* e di assistenza agli utenti;
- predisposizione di guide operative, gestione di servizi di comunicazione *Intranet* a supporto dell'operatività degli utenti;
- attività di supporto al governo dei livelli di servizio;
- Gestione e configurazione dei servizi di videoconferenza;

### **3.1.2. Assistenza Sistemistica Evolutivo Progettuale**

La fornitura richiesta consiste nel servizio di assistenza sistemistica finalizzato alla progettazione, realizzazione ed evoluzione delle diverse componenti dei sistemi informativi presenti in Regione Basilicata: ambienti elaborativi e componenti *software*, reti di telecomunicazione, presidi di sicurezza.

#### **3.1.2.1. Descrizione dei servizi**

I servizi si inquadrano nell'ambito delle attività di disegno e realizzazione di nuove infrastrutture nonché di evoluzione e consolidamento delle infrastrutture esistenti; essi comprendono:

- attività di progettazione, integrazione e sviluppo di ambienti tecnologici;
- studio di soluzioni tecnologiche innovative e analisi d'impatto sui servizi e sulle infrastrutture esistenti;

- Consulenza per la certificazione della server farm regionale ai fini della normativa ISO 27001/2005
- Pianificazione, installazione, configurazione, integrazione e sintonizzazione di piattaforme tecnologiche e ambienti sistemistici;
- supporto alla gestione e risoluzione dei problemi, per le anomalie a carico delle componenti sistemistiche e di rete;
- supporto alla progettazione applicativa nel disegno delle architetture applicative e delle basi dati, nel loro dimensionamento e nell'ottimizzazione delle prestazioni;
- sviluppo di sistemi prototipali su specifiche soluzioni;
- sviluppo di soluzioni per l'alta disponibilità;
- analisi di nuove funzioni del *software* di base e infrastrutturale già presente nell'architettura di Regione e relativa definizione delle possibilità e modalità di impiego in produzione;
- individuazione e realizzazione delle infrastrutture (*hardware, software, telecomunicazioni* e presidi di sicurezza) necessarie alla corretta operatività delle applicazioni, in base alle loro specifiche caratteristiche (requisiti di disponibilità, riservatezza, efficienza operativa, ecc.);
- integrazione dei prodotti applicativi acquisiti sul mercato all'interno dell'infrastruttura esistente;
- predisposizione di ambienti elaborativi per lo sviluppo, il test, il collaudo e la produzione di componenti applicative e infrastrutturali;
- realizzazione di *software* infrastrutturale mirato all'integrazione di componenti eterogenee e/o all'utilizzo personalizzato di periferiche speciali;
- progettazione e sviluppo di ambienti di collaborazione;
- attività di pianificazione delle capacità di sistema e tuning delle infrastrutture;
- predisposizione della documentazione tecnica a corredo delle infrastrutture e del *software* sviluppato e a supporto dell'utilizzo da parte dell'utente;
- test di intrusione verifica della sicurezza per individuare eventuali vulnerabilità e verificare la rispondenza dei presidi tecnici ai requisiti di sicurezza;
- configurazione di reti geografiche, metropolitane e locali e dei diversi dispositivi coinvolti: *router, switch* e *load balancer*;
- analisi statistica e rappresentazione dei dati attraverso l'utilizzo di strumenti grafici e di editoria avanzata.

Con riferimento particolare si riportano gli elementi che sintetizzano gli obiettivi futuri **dell'evoluzione del DataCenter**:

- Svincolo tecnologico;
- Infrastruttura dinamica e virtualizzata con capacità di adattarsi al servizio;
- Evoluzione tecnologica basata su standard aperti;
- Distribuzione geografica, Continuità Operativa e DR;

- Ingegnerizzazione e standardizzazione modelli gestionali e modelli di servizio;
- Adozione piattaforme Cloud (IaaS) ed estensione modelli Cloud a infrastrutture e piattaforme tradizionali;

### 3.1.3. Livelli di servizio

La gestione dei servizi sarà affidata a un “Prodotto Software”, che dovrà essere fornito dalla ditta appaltatrice, che sarà di supporto alla pianificazione delle richieste di servizi con attribuzione automatica delle eventuali penali derivanti dai livelli di servizio così come definito nell’ Allegato 1 del presente capitolato.

### 3.1.4. Orario di lavoro

I servizi devono essere prestati dal lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20:00 (su due turni 8.00-14.00 14.00-20.00), e il sabato dalle 8.00 alle 18.30.

Sono, pertanto, escluse soltanto le giornate di domenica nonché quelle del 1° gennaio, lunedì dell’Angelo, 1° maggio, 25 e 26 dicembre.

Il servizio di reperibilità deve essere fornito per 24 ore al giorno, per tutti i giorni dell’anno, e il personale incaricato deve essere contattabile anche da sistemi di chiamata automatica e, se richiesto, deve intervenire tempestivamente presso i locali della Regione.

## 3.2. Assistenza tecnica agli apparati costituenti la rete RUPAR della Regione Basilicata

L’ attività sarà svolta attraverso contratti di assistenza tecnica con le ditte costruttrici degli apparati che la Ditta appaltatrice si occuperà di sottoscrivere per garantire il funzionamento ininterrotto della rete. Gli Apparati di rete da sottoporre ad assistenza tecnica sono elencati nell’ Allegato I del presente capitolato, nel quale sono anche definiti i livelli di servizio per questa fornitura.

## 4. Dimensionamento della fornitura

Per i servizi oggetto della fornitura la ripartizione delle risorse finanziarie è la seguente:

### 1 Assistenza Sistemistica Gestionale Corrente e Assistenza Sistemistica Evolutivo Progettuale

Destinato l’85,21% dell’importo dell’Offerta Economica aggiudicata;

### 2 Assistenza Tecnica agli apparati della rete giga-RUPAR

Destinato 14,79% dell’importo dell’Offerta Economica aggiudicata (apparati elencati nell’ Allegato 1 del Disciplinare).

La quota destinata all’Assistenza Sistemistica (85,21% dell’importo aggiudicato) è da

suddividersi come segue:

- **66%** dell'importo per **Assistenza Sistemistica Gestionale Corrente**;  
Da versarsi alla ditta aggiudicataria con canone quadrimestrale unitamente al canone per l'Assistenza Tecnica apparati di rete.
- **34%** dell'importo per **Assistenza Sistemistica Evolutivo Progettuale**.  
La quota del 34% dell'importo destinata all'**Assistenza Sistemistica Evolutiva Progettuale** è da ritenersi **presunta e non vincolante** per l'amministrazione. Regione Basilicata commissionerà progetti d'innovazione alla ditta aggiudicataria che saranno eseguiti nelle modalità indicate all'Allegato IV di questo Capitolato.

## 5. Durata della fornitura

La durata complessiva è di 24, decorrenti dalla "Data di inizio attività" che sarà comunicata, eventualmente prorogabili per ulteriori 24 mesi secondo le condizioni definite nel Disciplinare di gara.

## 6. Definizione delle figure professionali e gruppi di lavoro

Il profilo delle figure professionali da adibire all'erogazione dei servizi specialistici è riportato di seguito.

### 6.1. SISTEMISTA CONSULENTE (SCO)

Ha grande esperienza nel settore sistemistico.

Aggiunge alle caratteristiche del sistemista senior la capacità di collaborare alla pianificazione, di gestire in autonomia un progetto infrastrutturale complesso e di collaborare alla risoluzione di tutte le problematiche tecnico/organizzative, anche per gli aspetti che esulano dalla gestione.

Possiede:

- Laurea tecnico-scientifica vecchio ordinamento/specialistica/magistrale e almeno 7 anni di esperienza lavorativa come senior nel settore ICT di competenza.

**Certificazioni facoltative:** ambiente operativo gruppo **GESTIONE SISTEMI**  
Allegato II - Capitolato Tecnico.

### 6.2. INGEGNERE SPECIALISTA RETI (SIR)

Deve avere esperienza nella progettazione di architetture necessarie all'evoluzione dell'infrastruttura di rete regionale. Supporto per l'implementazione di soluzioni complesse su reti geografica e locali, anche per gestire protocolli di trasporto multimediali;



Possiede i seguenti requisiti:

- Laurea ingegneria e almeno 5 anni di esperienza lavorativa come senior nel settore ICT di competenza.

**Certificazioni:** è obbligatoria almeno una fra le seguenti:

- Cisco CCNP;
- Juniper JNCIP-ENT.

**Certificazioni facoltative:** ambiente operativo gruppo **RETE**  
Allegato II - Capitolato Tecnico.

### 6.3. PROGETTISTA DELLA SICUREZZA (PRS)

Deve essere molto efficace nell'identificare i requisiti di sicurezza dei sistemi ICT e nel definire soluzioni affidabili e agevoli da gestire. Ad una competenza dell'ICT ampia e approfondita deve essere abbinata la capacità di interagire con altre funzioni ICT per favorire l'integrazione di tecnologie per la sicurezza all'interno dell'infrastruttura ICT.

Possiede i seguenti requisiti:

- Laurea tecnico-scientifica triennale (di primo livello) o superiore e almeno 4 anni di esperienza lavorativa nel settore ICT di competenza.
- Diploma e almeno 6 anni di esperienza lavorativa nel settore ICT di competenza.

**Certificazioni:** è obbligatoria almeno una fra le seguenti:

- CISSP (ISC2);
- SSCP (ISC2);
- GSE (GIAC Security Expert);
- OPSE (OSSTMM Professional Security Expert).

**Certificazioni facoltative:** ambiente operativo gruppo **SICUREZZA**  
Allegato II - Capitolato Tecnico.

### 6.4. SISTEMISTA WINDOWS (SSEW)

Esperto di ambiente WINDOWS, capacità di risolvere problematiche tecnico/gestionali di un centro ICT anche al di fuori della propria specializzazione.

E' in grado di controllare le prestazioni dei prodotti conosciuti e curarne il tuning.

E' esperto in problematiche di recovery.

E' a conoscenza di ogni problematica relativa a uno specifico ambiente (complesso, medio o piccolo).

E' in grado di gestire operativamente tutti i prodotti: sia quelli relativi al software di base sia quelli relativi all'area applicativa.

Si occupa anche di problemi inerenti alla sicurezza e alle prestazioni.

Possiede almeno uno dei seguenti requisiti:

- Laurea tecnico-scientifica triennale (di primo livello) o superiore e almeno 4 anni di esperienza lavorativa nel settore ICT di competenza.
- Diploma e almeno 6 anni di esperienza lavorativa nel settore ICT di competenza.

### **Certificazioni**

- Windows Server 2003 MCSE (obbligatoria);
- Windows Server 2008 MCTS (obbligatoria);

**Certificazioni facoltative:** ambiente operativo gruppo **GESTIONE SISTEMI**  
Allegato II - Capitolato Tecnico.

## **6.5. SISTEMISTA UNIX (SSEU)**

Esperto di ambiente UNIX, la capacità di risolvere problematiche tecnico/gestionali di un centro ICT anche al di fuori della propria specializzazione.

E' in grado di controllare le prestazioni dei prodotti conosciuti e curarne il tuning.

E' esperto in problematiche di recovery.

E' a conoscenza di ogni problematica relativa a uno specifico ambiente (complesso, medio o piccolo).

E' in grado di gestire operativamente tutti i prodotti: sia quelli relativi al software di base sia quelli relativi all'area applicativa.

Si occupa anche di problemi inerenti alla sicurezza e alle prestazioni.

Possiede almeno uno dei seguenti requisiti:

- Laurea tecnico-scientifica triennale (di primo livello) o superiore e almeno 4 anni di esperienza lavorativa nel settore ICT di competenza.
- Diploma e almeno 6 anni di esperienza lavorativa nel settore ICT di competenza.

### **Certificazioni:**

- RHCE: Red Hat Certified Engineer (obbligatoria);

**Certificazioni facoltative:** ambiente operativo gruppo **GESTIONE SISTEMI**  
Allegato II - Capitolato Tecnico.

## **6.6. SISTEMISTA UNIX (SGU)**

Specializzato in ambiente UNIX, capacità di risolvere problematiche tecnico/gestionali di un centro ICT anche al di fuori della propria specializzazione.

E' in grado di controllare le prestazioni dei prodotti conosciuti e curarne il tuning.

E' esperto in problematiche di recovery.

E' a conoscenza di ogni problematica relativa a uno specifico ambiente (medio o piccolo).

E' in grado di gestire operativamente tutti i prodotti: sia quelli relativi al software di base sia quelli relativi all'area applicativa.

Si occupa anche di problemi inerenti alla sicurezza e alle prestazioni.

Possiede almeno uno dei seguenti requisiti:

- Laurea tecnico-scientifica triennale (di primo livello) o superiore e almeno 4 anni di esperienza lavorativa nel settore ICT di competenza.
- Diploma e almeno 6 anni di esperienza lavorativa nel settore ICT di competenza.

**Certificazioni facoltative:** ambiente operativo gruppo **GESTIONE SISTEMI**  
Allegato II - Capitolato Tecnico.

## 6.7. SISTEMISTA WINDOWS (SGW)

Specializzato in ambiente WINDOWS, capacità di risolvere problematiche tecnico/gestionali di un centro ICT anche al di fuori della propria specializzazione.

E' in grado di controllare le prestazioni dei prodotti conosciuti e curarne il tuning.

E' esperto in problematiche di recovery.

E' a conoscenza di ogni problematica relativa a uno specifico ambiente (medio o piccolo).

E' in grado di gestire operativamente tutti i prodotti: sia quelli relativi al software di base sia quelli relativi all'area applicativa.

Si occupa anche di problemi inerenti alla sicurezza e alle prestazioni.

Possiede almeno uno dei seguenti requisiti:

- Laurea tecnico-scientifica triennale (di primo livello) o superiore e almeno 4 anni di esperienza lavorativa nel settore ICT di competenza.
- Diploma e almeno 6 anni di esperienza lavorativa nel settore ICT di competenza.

**Certificazioni facoltative:** ambiente operativo gruppo **GESTIONE SISTEMI**  
Allegato II - Capitolato Tecnico.

## 6.8. SPECIALISTA SICUREZZA (SS)

Deve essere molto efficace nell'identificare i requisiti di sicurezza dei sistemi ICT e nel definire soluzioni affidabili e agevoli da gestire. Ad una competenza dell'ICT ampia e approfondita deve essere abbinata la capacità di interagire con altre funzioni ICT per favorire l'integrazione di tecnologie per la sicurezza all'interno dell'infrastruttura ICT.

Possiede i seguenti requisiti:

- Laurea tecnico-scientifica triennale (di primo livello) o superiore e almeno 4 anni di esperienza lavorativa nel settore ICT di competenza.
- Diploma e almeno 6 anni di esperienza lavorativa nel settore ICT di competenza.

**Certificazioni facoltative:** ambiente operativo gruppo **SICUREZZA**  
Allegato II - Capitolato Tecnico.

## 6.9. SPECIALISTA DI RETE (SR)

Deve avere esperienza sulle architetture necessarie all'evoluzione dell'infrastruttura di rete, garantendo il rispetto delle policies regionali;  
-risolvere problemi nelle configurazioni; analizzare le prestazioni degli apparati;  
-collaborare alla gestione degli strumenti di Network Management;  
-gestire in autonomia malfunzionamenti complessi;

Possiede almeno uno dei seguenti requisiti:

- Laurea tecnico-scientifica triennale (di primo livello) o superiore e almeno 4 anni di

esperienza lavorativa nel settore ICT di competenza.

- Diploma e almeno 6 anni di esperienza lavorativa nel settore ICT di competenza.

**Certificazioni facoltative:** ambiente operativo gruppo **RETE** Allegato II - Capitolato Tecnico.

## 6.10. GRUPPO DI LAVORO EVOLUZIONE PROGETTAZIONE

Si riporta la struttura del Gruppo di Lavoro per l'Evolutione e la Progettazione dell'infrastruttura di rete-RUPAR e del DataCenter della Regione Basilicata. Le risorse di tale gruppo sono attivate da specifici progetti attivati a richiesta dall' Ente.

	AREA OPERATIVA	PROFILO	
1	<b>RETE</b>	SIR	INGEGNERE SPECIALISTA RETI
2	<b>SICUREZZA</b>	PSR	PROGETTISTA DELLA SICUREZZA
3	<b>GESTIONE SISTEMI</b>	SCO	SISTEMISTA CONSULENTE
4		SSEW	SISTEMISTA CERTIFICATO WINDOWS
5		SSEU	SISTEMISTA CERTIFICATO UNIX

## 6.11. GRUPPO DI LAVORO GESTIONE CORRENTE

La struttura del Gruppo di Lavoro per la Gestione Corrente della rete-RUPAR e del DataCenter della Regione Basilicata. Il Gruppo, i cui profili saranno definiti nell'Offerta Tecnica - Allegato 3 del Disciplinare, si occuperà delle operazioni correnti di gestione dei sistemi di rete e del DataCenter.

	AREA OPERATIVA	PROFILO	
1	<b>NETWORKING</b>	SR	SPECIALISTA DI RETE
2		SR	SPECIALISTA DI RETE
3		SR	SPECIALISTA DI RETE
4		SR	SPECIALISTA DI RETE
5	<b>SICUREZZA</b>	SS	SPECIALISTA SICUREZZA
7		SS	SPECIALISTA SICUREZZA
7	<b>GESTIONE SISTEMI</b>	SGW	SISTEMISTA WINDOWS
8		SGW	SISTEMISTA WINDOWS
9		SGW	SISTEMISTA WINDOWS
10		SGU	SISTEMISTA UNIX
11		SGU	SISTEMISTA UNIX
12		SGU	SISTEMISTA UNIX

## 7. Modalità di gestione ed esecuzione del contratto

Il personale da adibire ai servizi di assistenza specialistica sarà inquadrato in un gruppo di lavoro, con la supervisione di un responsabile tecnico della Società.

Tutto il personale adibito ai servizi deve parlare, scrivere e leggere correntemente la lingua italiana.

### 7.1. Responsabile tecnico

Entro 5 (cinque) giorni solari dal perfezionamento del contratto, il fornitore deve nominare un responsabile tecnico, incaricato di curare il coordinamento delle prestazioni nonché di svolgere la funzione di unico referente nei confronti della Regione. In particolare, al responsabile tecnico fanno capo, tra gli altri, gli adempimenti di seguito indicati:

- il reperimento delle risorse e del personale specializzato;
- il coordinamento delle risorse;
- il controllo delle scadenze sulla base delle pianificazioni concordate;
- la partecipazione alle periodiche riunioni di avanzamento e di coordinamento lavori.

Il responsabile tecnico deve essere messo a disposizione senza alcun onere aggiuntivo per la Regione e deve essere uno degli elementi dei gruppi di lavoro.

Analogamente la Regione nominerà un Direttore dell'esecuzione del contratto, che rappresenterà l'unica figura nei confronti del fornitore, per concordare la pianificazione delle attività, verificare la composizione del gruppo di lavoro e riconoscere i corrispettivi economici delle prestazioni rese.

### 7.2. Gruppi di lavoro

Il gruppi di lavoro sono costituiti dall'insieme delle risorse specialistiche che il fornitore deve essere in grado di mettere a disposizione della Regione, fin dalla stipula del contratto, per l'erogazione dei servizi richiesti.

Il dimensionamento del gruppi di lavoro, fornito nell'Allegato 3 (Gruppo di Lavoro Gestione Corrente), e il Gruppo di Lavoro Evoluzione e Progettazione definito in questo Capitolato, tiene conto delle specifiche esigenze degli ambienti operativi della Regione, delle previsioni di assorbimento delle risorse nel periodo, di eventuali picchi di utilizzo e di possibili *turnover* del personale.

La Regione si riserva la facoltà di effettuare colloqui individuali della durata massima di due ore con le risorse indicate dal fornitore, al fine di verificarne preventivamente la preparazione tecnica.

Il fornitore deve impegnarsi a non utilizzare risorse che la Regione non ritenesse di suo gradimento.

Il fornitore deve impegnarsi a contenere il *turnover* di tutti gli addetti e, nei casi di specie, la sostituzione dovrà essere effettuata mantenendo il livello del gruppo di lavoro coerente, sotto il profilo professionale (competenze specifiche, certificazioni e esperienza ICT), con l'offerta presentata.

Qualora la società abbia necessità di procedere alla sostituzione di una risorsa del gruppo di lavoro, dovrà inviare – con un preavviso di 10 (dieci) giorni – una specifica comunicazione alla Regione. La Regione si riserva la facoltà di effettuare dei colloqui individuali volti alla valutazione della nuova risorsa. Qualora la risorsa non sia giudicata idonea allo svolgimento del servizio richiesto, il fornitore opererà la necessaria sostituzione.

Nel corso dell'esecuzione del contratto la Regione si riserva la facoltà di chiedere al fornitore la sostituzione delle risorse messe a disposizione, nei casi in cui le stesse non fossero più giudicate idonee allo svolgimento del servizio richiesto. Tale richiesta sarà inviata con un preavviso di 10 (dieci) giorni lavorativi; dopo tale termine, qualora non si sia provveduto alla sostituzione, si procederà ad applicare le specifiche penali.

La società si impegna a contenere il *turnover* entro un massimo del 20% delle risorse del gruppo di lavoro su base annua.

Le comunicazioni relative alle richieste di sostituzioni di risorse dovranno essere considerate valide solo se sottoscritte dal Direttore dell'esecuzione del contratto nominato dalla Regione.

### **7.3. Avvio della fornitura**

E' previsto, nei casi in cui ciò sia ritenuto necessario, un periodo di affiancamento della figura professionale con le risorse tecniche che alla data di avvio dell'appalto sono incaricate di svolgere il servizio professionale oggetto dell'appalto stesso. Tale periodo, di durata massima di tre mese solari, dovrà essere interamente a spese del fornitore e non fatturabile Regione Basilicata. La conclusione del periodo di affiancamento verrà comunque certificata dal Regione Basilicata e solo da quel momento potrà iniziare la fatturazione.

### **7.4. Conclusione della Appalto**

Successivamente alla scadenza del contratto Il Fornitore è tenuto ad affiancare, per un massimo di 90 giorni solari, il personale dell'eventuale nuovo appaltatore subentrante, al fine di garantire la continuità nell'erogazione dei medesimi. La durata dell'affiancamento sarà precisata in occasione del successivo appalto.

### **7.5. Piano dei lavori**

In ciascun trimestre verrà pianificato l'assorbimento previsto per ciascuna figura professionale, con l'indicazione dei relativi periodi di utilizzo e dei nominativi delle risorse interessate (Piano trimestrale dei lavori).

Entro 10 (dieci) giorni dalla nomina del responsabile tecnico del fornitore, viene sottoscritto congiuntamente il primo Piano. I Piani successivi saranno definiti almeno 30 (trenta) giorni prima dell'inizio dei relativi trimestri.

Tutto il personale individuato per l'erogazione dei servizi nel trimestre deve risultare disponibile secondo i piani di assorbimento stabiliti; qualora il fornitore non provveda nei termini saranno applicate le specifiche penali.

La Regione si riserva la facoltà di richiedere marginali modifiche alla pianificazione - con preavviso di 2 (due) giorni lavorativi - per far fronte a particolari circostanze.

Il consuntivo dei servizi erogati è riconosciuto al fornitore con periodicità mensile; il rapporto di consuntivo viene sottoscritto dal responsabile tecnico e dal Direttore dell'esecuzione del contratto nominato dalla Regione.

## **7.6. Luogo di lavoro**

I servizi devono essere prestati presso il DataCenter regionale.

La Regione Basilicata metterà a disposizione i locali, gli strumenti di lavoro e le abilitazioni informatiche per consentire al personale di poter prestare i servizi richiesti.