



REGIONE BASILICATA

**Presidenza della Giunta
Ufficio Società dell'Informazione**

ALLEGATO IV - Capitolato tecnico

**ISTRUZIONI PER L'ATTIVAZIONE A RICHIESTA DEI SERVIZI DI
ASSISTENZA SISTEMISTICA FINALIZZATI ALLA PROGETTAZIONE E
ALL'EVOLUZIONE DELLE INFRASTRUTTURE.**

(CIG 5017502D9F CUP G39C13000020006)

Sommario

1.	Servizi di “Supporto ai progetti d’ innovazione della rete giga- RUPAR e del DataCenter regionale ”	3
2.	Modalità di erogazione dei servizi ed organizzazione del lavoro	4
2.1.	Criteri di attivazione	4
2.2.	Criteri di Chiusura	4
2.3.	Rendicontazione: Produzione e Periodicità.....	4
3.	Modalità di Conduzione delle Attività	5
3.1.	Pianificazione e Rendicontazione delle Attività	5
3.2.	Distribuzione ed Approvazione dei Documenti.....	5
3.3.	Risorse Professionali.....	6

1. Servizi di “Supporto ai progetti d’innovazione della rete giga- RUPAR e del DataCenter regionale”

La Ditta Aggiudicataria (d’ora in poi DA) deve, fornire alla Stazione Appaltante (d’ora in poi SA), per tutta la durata del contratto, una struttura tecnica in grado di erogare servizi di assistenza sistemistica finalizzati alla progettazione, alla realizzazione e all’evoluzione delle infrastrutture.

Più in particolare, i servizi che potrebbero essere richiesti sono i seguenti:

- 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 SA 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.

Gli obiettivi specifici della assistenza specialistica verranno perfezionati dalla SA durante il periodo di validità del contratto sulla base delle esigenze che emergeranno nel corso della fornitura.

Tutti i servizi saranno fatturati a consumo

2. Modalità di erogazione dei servizi ed organizzazione del lavoro

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

2.1. Criteri di attivazione

I servizi vengono attivati su richiesta della SA. Non esiste un ambito di applicazione definito alla data, in quanto sarà oggetto di valutazione nell'intero periodo di validità del contratto.

La SA consegnerà una richiesta di progetto e la DA produrrà, entro 7 giorni, un piano di attività, dove devono essere esplicitate almeno le seguenti informazioni:

- documento d'analisi preliminare;
- individuazione delle possibili soluzioni da adottare;
- tempi di realizzazione;
- risorse professionali coinvolte;
- costo dell'intervento.

L'approvazione del nuovo piano delle attività da parte della SA autorizza l'avvio delle nuove attività. A seguito dell'approvazione, le parti concorderanno un calendario di sedute di revisione congiunta dei lavori per la verifica del corretto svolgimento delle attività, alle quali parteciperanno i referenti dello specifico intervento.

2.2. Criteri di Chiusura

Il servizio è completato a seguito dell'approvazione da parte della SA dei documenti di riscontro.

2.3. Rendicontazione: Produzione e Periodicità

I documenti che la DA deve produrre e consegnare sono relativi alla specificità del servizio richiesto.

3. Modalità di Conduzione delle Attività

3.1. Pianificazione e Rendicontazione delle Attività

Oltre quanto specificato in dettaglio per ogni singola attività, la DA dovrà individuare e pianificare tutte le attività necessarie per l'erogazione dei servizi previsti predisponendo il documento "Piano delle Attività".

Il "Piano delle Attività " dovrà essere aggiornato in corso d'opera dalla DA nei seguenti casi:

- richiesta da parte della SA di varianti al progetto;
- sostituzione di personale della DA assegnato;
- variazione della schedulazione temporale delle attività.

Il documento aggiornato sarà sottoposto ad approvazione dalla SA.

La DA dovrà procedere, con frequenza trimestrale, alla revisione congiunta con il referente della SA del "Piano delle Attività" e dovrà aggiornare il documento sulla base dei risultati della revisione. Il documento aggiornato sarà sottoposto ad approvazione dalla SA.

La DA dovrà controllare lo stato di avanzamento di tutte le attività, verificare il livello dei servizi erogati ed eventualmente intervenire con specifiche azioni correttive e/o richieste di revisione del "Piano delle Attività".

La DA dovrà informare la SA sull'avanzamento delle attività previste dal "Piano delle Attività" predisponendo e consegnando il documento "Stato di Avanzamento delle Attività". Il documento sarà sottoposto ad approvazione della SA.

La DA dovrà, su richiesta specifica della SA, predisporre un documento di "Previsione delle Attività" che, inizialmente sarà uno schema approssimativo e, successivamente, sarà sempre più dettagliato con indicazione analitica degli obiettivi, risultati, tempi e risorse, tecnologie di riferimento, requisiti e vincoli, costo complessivo, modalità di verifica.

L'approvazione del documento da parte della SA consente l'inizio delle specifiche attività. L'attività può definirsi conclusa solo con la formale approvazione di un referente della SA (diverso in funzione della specificità dell'attività).

Riguardo alle richieste di intervento non previste nel documento di "Previsione delle Attività", la DA ha l'obbligo di prenderle in carico entro dieci giorni lavorativi. Il mancato rispetto di tale intervallo temporale da parte dell'Aggiudicatario sarà soggetto all'applicazione delle penali previste.

3.2. Distribuzione ed Approvazione dei Documenti

La DA ha il compito di predisporre e consegnare alla SA entro i tempi indicati nel contratto e nel piano delle attività i documenti di pianificazione e avanzamento delle attività: "Piano delle Attività", "Stato di Avanzamento delle Attività" e "Rendiconto degli Interventi".

Prima della consegna i documenti devono essere preventivamente validati dal referente della DA. Tutti i documenti compresi eventuali allegati ed aggiornamenti dovranno essere consegnati al referente della SA attraverso il sistema di Document Management System (DMS) in uso presso la SA oltre ad una copia cartacea.

I documenti per i quali è prevista la validazione da parte della SA seguono il seguente iter procedurale:

- consegna del documento alla SA con le modalità sopra indicate;
- valutazione del documento da parte della SA a seguito della quale la medesima formalizza l'approvazione del documento oppure specifica le ragioni del rigetto del documento. La nota è consegnata al referente della DA che emette una ricevuta alla SA;

- se il documento non è approvato, la DA è tenuta ad effettuare le modifiche in coerenza con quanto indicato nella nota ed a ripetere l'esecuzione dei due punti su esposti fino ad approvazione del documento.

3.3. Risorse Professionali

La DA deve sempre indicare la risorsa professionale impegnata per ogni attività, la eventuale sostituzione di risorse o un nuovo inserimento deve essere approvato dalla SA.

Il Gruppo di Lavoro impiegato nelle attività dei servizi previsti deve essere composto, dalle seguenti figure professionali:

(tabella 1)

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

Ulteriori dettagli sui profili indicati in tabella 1 sono presentati al cap. 6 di questo Capitolato.

La SA si riserva la facoltà di chiedere la sostituzione del personale dello gruppo di lavoro 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.