

ALLEGATO 5

CAPITOLATO TECNICO PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI GESTIONE SISTEMI E DI ASSISTENZA APPLICATIVA DEL SISTEMA INFORMATIVO DELL’ENTE PARCO NAZIONALE DEL GARGANO

GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL
D.LGS. 163/2006 E S.M.I., PER L’AFFIDAMENTO
DEI SERVIZI DI GESTIONE SISTEMI E DI
ASSISTENZA APPLICATIVA DEL SISTEMA
INFORMATIVO DELL’ENTE PARCO
NAZIONALE DEL GARGANO

CIG:467201196F

INDICE

1.	Premessa	4
2.	Oggetto della fornitura	4
3.	Modello di erogazione e di remunerazione dei servizi	4
4.	Descrizione del servizio	5
5.	Descrizione dei servizi di gestione dei sistemi e delle reti	5
	5.1 Premessa	5
	5.2 Obiettivo dei servizi	5
	5.3 Macro descrizione delle attività	6
	5.3.1 Sviluppo sistemi e reti	6
	5.3.1.1 Installazione	6
	5.3.1.2 Test	7
	5.3.1.3 Avviamento	7
	5.3.2 Conduzione operativa	7
	5.3.2.1 Presa in carico di nuovi apparati di rete e/o sistemi e/o applicazioni	7
	5.3.2.2 Gestione degli ambienti elaborativi	7
	5.3.3 Gestione delle procedure batch	8
	5.3.4 Gestione dello storage	8
	5.3.5 Gestione dei salvataggi e dei ripristini dei dati	8
	5.3.6 Amministrazione dei database	8
	5.3.7 Gestione delle utenze	9
	5.3.8 Gestione dei malfunzionamenti	9
	5.3.9 Gestione delle vulnerabilità e degli antivirus	9
	5.3.10 Monitoraggio dei sistemi	10
6.	Descrizione dei servizi di gestione delle postazioni di lavoro	10
	6.1 Premessa	10
	6.2 Descrizione del Servizio	10
	6.3 Requisiti del servizio	11
7.	Descrizione del servizio di assistenza applicativa	11
	7.1 Premessa	11
	7.2 Descrizione del Servizio	11
	7.3 Requisiti del servizio	12

8.	Strumenti per l'erogazione dei servizi		12
9.	Orario di servizio		12
10.	Dimensionamento		12
	10.1	Presidio della sede	12
11.	Modalità di esecuzione della fornitura		13
	11.1	Premessa	13
	11.2	Intera fornitura	13
	11.3	Modalità continuativa	13
	11.3.1	Modalità continuativa a canone	13
	11.4	Gestione della fornitura	14
	11.4.1	Rilievi	15
	11.5	Qualità	15
	11.6	Modalità di consegna dei prodotti	15
	11.6.1	Vincoli temporali sulle consegne	15
	11.7	Monitoraggio	16
	11.8	Garanzia	16
	11.9	Affiancamento di fine fornitura	16
	11.10	Luogo di lavoro	16

1 Premessa

Il presente capitolato ha lo scopo di definire i requisiti del servizio di gestione sistemi e assistenza applicativa del sistema informativo dell'Ente Parco Nazionale del Gargano.

Il Capitolato si completa dei seguenti allegati:

Appendice 1: Descrizione tecnica dei sistemi, delle reti, delle postazioni di lavoro e delle applicazioni

Appendice 2: Descrizione dei profili professionali da impiegare nella fornitura.

2 Oggetto della fornitura

La fornitura consiste nell'erogazione dei servizi volti a:

- Garantire la piena operatività dell'infrastruttura tecnologica del Sistema Informativo dell'Ente Parco Nazionale del Gargano;
- Mantenerne la perfetta efficienza ed il costante allineamento con l'evoluzione tecnologica del mercato ICT;
- Definirne la crescita in coerenza con gli obiettivi strategici dell'Amministrazione;
- Garantire agli utenti la disponibilità e le prestazioni delle applicazioni e l'integrità dei relativi dati.

La fornitura prevede inoltre l'erogazione di servizi di gestione delle richieste degli utenti e di servizi di supporto specialistico.

In particolare sono quindi richiesti:

- Servizi di gestione dei sistemi e delle reti
- Servizi di gestione delle postazioni di lavoro
- Servizi di assistenza applicativa all'utenza
- Servizi di supporto specialistico

La durata massima prevista per la fornitura è fissata in 48 mesi a partire dalla data di inizio delle attività.

3 Modello di erogazione e di remunerazione dei servizi

Ad inizio contratto il Fornitore, attraverso le informazioni che verranno rese note dal personale indicato dall'Amministrazione, dovrà prendere in carico i servizi ed assicurarli secondo le attuali modalità di erogazione. La presa in carico dei servizi sarà oggetto di uno specifico progetto di presa in carico dei servizi, che il Fornitore dovrà proporre e descrivere in dettaglio nelle modalità, nelle metodologie e nei tempi in sede di offerta tecnica. Il progetto di presa in carico dei servizi proposto dal Fornitore sarà oggetto di valutazione tecnica da parte della Commissione di gara.

L'implementazione del nuovo modello sarà oggetto di uno specifico progetto di migrazione dei servizi, che il Fornitore dovrà proporre e descrivere in dettaglio nelle modalità, nelle metodologie e nei tempi in sede di offerta tecnica. Il progetto di migrazione dei servizi proposto dal Fornitore sarà oggetto di valutazione tecnica da parte della Commissione di gara.

Per tutti i servizi oggetto della fornitura è previsto l'obbligo per il Fornitore:

- di consentire, a norma dell'art. 9 del D.L. 31.07.1987 n. 320 convertito con modificazioni in Legge 3.10.1987 n.401, così come richiamata dall'art. 5 del D.L. 17.09.93 n. 364, convertito con modificazioni in Legge del 15.11.93 n. 458, che il personale addetto sia chiamato ad assumere formale impegno, anche mediante giuramento, ad adempiere

all'incarico conferito ed a mantenere il segreto su tutte le informazioni di cui verrà a conoscenza;

- di utilizzare personale in possesso dei requisiti richiesti per i dipendenti della Pubblica Amministrazione nonché per i dipendenti dell'Ente Parco Nazionale del Gargano.

4 Descrizione del servizio

Il Fornitore dovrà costituire un presidio tecnico permanente presso la sede dell'Ente, in grado di garantire l'erogazione dei servizi di gestione dei sistemi e delle reti, di gestione delle postazioni di lavoro e di assistenza applicativa alla sede stessa.

5 Descrizione dei servizi di gestione dei sistemi e delle reti

5.1 Premessa

Il Fornitore assume la responsabilità completa della gestione delle infrastrutture tecnologiche dell'Amministrazione, curandone il buon funzionamento, la gestione proattiva, il monitoraggio, l'aggiornamento e qualsiasi altro adempimento necessario al buon funzionamento del sistema.

Di seguito è fornito l'elenco ed una descrizione di massima dei servizi di gestione dei sistemi e delle reti, assumendo come normalmente note al Fornitore le attività di carattere tecnico necessarie al raggiungimento degli obiettivi del servizio.

Il Fornitore prende atto che, nel corso dell'erogazione dei servizi, l'introduzione di nuove tecnologie a fronte delle evoluzioni in ambito ICT potrà comportare significative variazioni del contesto tecnologico di inizio fornitura e si impegna ad erogare i servizi richiesti adeguando le conoscenze del personale impiegato nell'erogazione dei servizi o inserendo nei gruppi di lavoro risorse con profili professionali adeguati, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione.

I servizi dovranno essere erogati per l'intera durata della fornitura, operando sia con gli strumenti a supporto delle infrastrutture di proprietà dell'Amministrazione sia con strumenti messi a disposizione dal Fornitore in adempimento alle obbligazioni contrattuali. L'uso di tali strumenti/servizi non produrrà oneri aggiuntivi per l'Amministrazione.

5.2 Obiettivo dei servizi

Sviluppo dei sistemi

- Il servizio di sviluppo dei sistemi si pone come obiettivo:
- L'installazione e la messa in funzione di nuovi sistemi, intesi come server, software di base e relativo software d'ambiente (middleware);
- L'Upgrade di sistemi gestiti, sia in termini di creazione di nuovi ambienti e di modifiche della configurazione dei sistemi, che in termini di attività hardware e software non riconducibili a quelle di ordinaria gestione e manutenzione;
- La fornitura di tutte le informazioni necessarie per il corretto uso dei prodotti/sistemi installati.

Gestione dei sistemi

Il servizio di gestione dei sistemi si pone come obiettivo:

- La verifica e l'assistenza alle installazioni dell'hardware e del software di base, nonché alla loro configurazione e personalizzazione in relazione ad aggiornamenti di configurazioni preesistenti;
- La conduzione operativa dei sistemi (accensione e spegnimento, produzione di stampe, start-up dei collegamenti, ecc.);
- Il monitoraggio dei sistemi per la rilevazione e la risoluzione di malfunzionamenti hardware e software;
- La configurazione e la definizione delle modalità di utilizzo dello storage in termini di regole e di operazioni di allocazione e movimentazione dei dati;

- Il miglioramento delle prestazioni dei sistemi;
- La definizione, la realizzazione, la schedulazione e l'esecuzione delle procedure di gestione dei sistemi e dei collegamenti;
- La gestione dei backup/restore dei dati di sistema, delle basi dati (sistema operativo, File System applicativi, DB, ecc..) ed eventuale storicizzazione.

Manutenzione dei sistemi

Il servizio di manutenzione dei sistemi si pone come obiettivo:

- Mantenere funzionanti ed in piena efficienza le apparecchiature ed i sistemi oggetto del servizio con attività preventive (sia hardware che software);
- Mantenere i tempi di fermo delle apparecchiature e dei sistemi, a fronte di malfunzionamenti o errori, entro i termini stabiliti;
- Verificare e mantenere i requisiti di sicurezza funzionale associati agli apparati e ai sistemi oggetto del servizio;
- Gestire le richieste d'intervento per tutto l'iter operativo, fino alla soluzione del problema (sia hardware che software).

Gestione e manutenzione delle reti

Il servizio di gestione e manutenzione delle reti si pone come obiettivo:

- La gestione di tutti gli elementi che costituiscono l'infrastruttura di rete dell'Amministrazione;
- Il coordinamento degli interventi volti al ripristino delle funzionalità del servizio di rete;
- Il coordinamento delle attività di riparazione degli apparati/componenti difettosi;
- Il monitoraggio costante delle prestazioni della rete;
- L'esecuzione degli interventi periodici programmati per garantire il buon funzionamento degli apparati gestiti;
- L'esecuzione dei backup delle configurazioni di rete.

5.3 Macro descrizione delle attività

Le attività nel loro complesso sono classificabili in un insieme di operazioni, per lo più ripetitive e pianificabili, volte a garantire la disponibilità degli ambienti (in termini di hardware, software e middleware) necessari all'erogazione di un servizio applicativo all'utente di riferimento.

5.3.1 Sviluppo sistemi e reti

Obiettivo di questa attività è l'installazione, il test e l'avviamento delle infrastrutture tecnologiche, sulla base delle specifiche tecniche e funzionali prodotte e/o approvate dall'Amministrazione.

Il fornitore, dopo aver ricevuto le specifiche tecniche e funzionali, è tenuto alla redazione del Piano di lavoro entro i termini indicati nei paragrafi successivi. Il Piano di lavoro sarà sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione.

5.3.1.1 Installazione

L'attività prevede:

- L'installazione e l'interconnessione con gli apparati di rete e l'integrazione tra le diverse componenti dell'infrastruttura;
- L'installazione e la configurazione dei sistemi, del software di base e del middleware e l'integrazione tra le diverse componenti della fornitura;
- Nel caso di installazioni eseguite da terzi, il Fornitore garantirà l'affiancamento e la cooperazione nella conduzione delle attività d'integrazione.

5.3.1.2 Test

Quest'attività prevede l'esecuzione di prove volte a verificare la rispondenza del sistema sviluppato (server, software di base e relativo software d'ambiente) alle specifiche ed ai requisiti. Il test viene eseguito sia a livello di singolo componente funzionale e/o di sistema nel suo complesso, per verificare l'integrazione tra le parti nonché le prestazioni del sistema in risposta ai carichi di lavoro previsti.

L'attività dovrà essere condotta secondo le modalità espresse nella Specifica di test. Tale documento, prodotto dal fornitore, sarà sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione.

Il prodotto di questa attività è il Rapporto di test, contenente l'esito delle singole prove ed eventuali evidenze a supporto.

I documenti Specifica di test e Rapporto di test sono contenuti del Piano di test.

5.3.1.3 Avviamento

L'attività consiste nel rilascio, da parte del Fornitore, delle infrastrutture realizzate. Durante questa fase il Fornitore verificherà l'operatività degli strumenti necessari per la gestione del sistema (ad esempio: installazione di agent di monitoraggio, backup, ecc) ed effettuerà l'aggiornamento del Manuale di gestione del server.

L'output di questa attività è il Verbale di verifica.

5.3.2 Conduzione operativa

5.3.2.1 Presa in carico di nuovi apparati di rete e/o sistemi e/o applicazioni

L'attività è finalizzata alla presa in carico di nuovi sistemi, applicazioni, servizi o procedure operative e di tutti gli elementi base oggetto dei servizi di gestione (sistemi, apparati hardware, prodotti software, procedure operative, standard operativi, documentazioni, ecc.).

Il Fornitore sarà responsabile della fase di avviamento e di presa in carico di apparati di rete e di sistemi, nelle stesse modalità, anche nel caso in cui questi fossero installati dall'Amministrazione o da terze parti.

La presa in carico consiste da un lato nella verifica della eventuale necessità di una revisione/modifica delle specifiche del servizio di gestione, dall'altro nell'accettazione dei nuovi elementi nell'ambito dei requisiti contrattuali.

Dalla data di presa in carico decorre il pagamento dei canoni contrattuali.

5.3.2.2 Gestione degli ambienti elaborativi

Questa attività si sostanzia nel fornire i servizi di supporto necessari per mantenere un ambiente di elaborazione stabile e tale da garantire il soddisfacimento dei requisiti operativi. Essa consiste nell'integrazione dei prodotti di terze parti con le componenti del sistema operativo, comprendendo le attività di aggiornamento, test di funzionalità e distribuzione del software utilizzato, nel rispetto dell'evoluzione tecnologica dei sistemi, degli standard di mercato e dei livelli di servizio contrattuali.

La gestione degli ambienti elaborativi prevede in particolare:

L'assistenza all'installazione, alla personalizzazione, alla distribuzione, alla manutenzione e al test del sistema operativo, dei sottosistemi e dei prodotti middleware (Web Server, Application Server, ecc.);

La definizione ed attuazione delle attività di start-up, di chiusura e di recovery dei sistemi;

La definizione e l'attuazione delle procedure di automazione operativa;

Le personalizzazioni necessarie all'integrazione di prodotti software;

La definizione e realizzazione delle modifiche all'architettura delle risorse hardware e software necessarie per l'esercizio delle applicazioni;

L'esecuzione ed il controllo degli interventi di manutenzione sul software e sull'hardware (per esempio l'introduzione di patch).

Il Fornitore è tenuto ad essere proattivo nel proporre e analizzare modifiche agli apparati gestiti, al fine di mantenerli allineati alle ultime evoluzioni (fix, release e versioni) del software installato. Tali modifiche dovranno preventivamente essere sottoposte all'approvazione dell'Amministrazione.

5.3.3 Gestione delle procedure batch

Le attività di gestione delle procedure batch (o job) si possono descrivere come:

- Gestione del piano di schedulazione dei job, che rappresenta la guida per l'esecuzione delle attività previste su un calendario temporale (giornaliero, settimanale, mensile) ed evidenzia la presenza di vincoli (necessità di eseguire le attività in una sequenza predeterminata);
- Controllo dell'esecuzione del piano di schedulazione dei job.

5.3.4 Gestione dello storage

L'attività è orientata a tutte le infrastrutture di storage (SAS, NAS, ecc.) e si sostanzia nei seguenti punti:

- Controllo dell'utilizzo dei dischi;
- Gestione dello spazio sui dischi;
- Riorganizzazione degli archivi;
- Refresh periodico dei supporti magnetici, per garantire la leggibilità dei dati nel tempo e/o recuperare eventuali supporti danneggiati;
- Realizzazione di analisi conoscitive sull'utilizzo dello storage e produzione di reportistica;
- Bonifica dei dati obsoleti;

5.3.5 Gestione dei salvataggi e dei ripristini dei dati

Lo scopo dell'attività è garantire, a fronte di situazioni di emergenza, il recupero dei dati di sistema e delle applicazioni, in modo da consentire la ricostruzione del Sistema Informativo a partire dal momento dell'ultimo salvataggio. Per garantire il recupero dei dati, dovranno essere definite e mantenute aggiornate le procedure riguardanti il salvataggio, l'archiviazione ed il ripristino dei dati stessi. Tali procedure saranno proposte dal Fornitore ed approvate dall'Amministrazione.

Nell'ambito della piattaforma di IT Management, di cui al paragrafo relativo agli strumenti per l'erogazione dei servizi, in sede di offerta tecnica il Fornitore dovrà proporre una soluzione tecnologica integrata per la gestione del salvataggio e del ripristino dei dati. Poiché l'Amministrazione è attualmente dotata di hardware (dischi) non coperto da adeguati contratti di manutenzione, entro tre mesi dalla data di presa in carico dei servizi il Fornitore dovrà provvedere al dimensionamento dell'hardware, ove necessario e ad implementare con successo la soluzione proposta per la gestione del salvataggio e del ripristino dei dati. L'Amministrazione, sulla base di tale dimensionamento, provvederà ad acquistare gli apparati necessari.

5.3.6 Amministrazione dei database

Sono richieste attività di gestione e di amministrazione dei database installati sui sistemi gestiti.

Le attività da svolgere nell'ambito di tale servizio sono: installazione e aggiornamento dei prodotti, configurazione ed amministrazione dei database, riorganizzazione dei dati e manutenzione preventiva, evolutiva e correttiva.

Più precisamente sono previste le seguenti attività:

- configurazione del database;
- amministrazione del database (creazione tabelle, caricamento dati, ripristino indici, ottimizzazione);
- aggiornamento dei dati statistici del catalogo del database;

- risoluzione delle anomalie;
- installazione delle fix correttive e di sicurezza;
- installazione dei client di connessione ed amministrazione delle stringhe di collegamento ai database;
- reporting periodico sullo stato di frammentazione dei database;
- analisi delle prestazioni delle singole sessioni applicative ed individuazione di possibili ottimizzazioni del codice;
- monitoraggio ed analisi dei database mediante strumenti proprietari;
- configurazione dei database per i backup online e predisposizione degli script gestionali.

5.3.7 Gestione delle utenze

L'attività di gestione delle utenze consiste nella generazione di nuove utenze e nella manutenzione di quelle esistenti, nell'assegnazione delle autorizzazioni, dei ruoli, dei profili di accesso alle applicazioni/sistemi, nel ripristino delle password, nello sblocco delle sessioni secondo le modalità e le procedure in essere.

Il Fornitore, per le attività relative alle utenze ed ai ruoli di accesso agli apparati, sarà responsabile dell'attuazione delle politiche di sicurezza definite dall'Amministrazione.

In particolare, si evidenzia che gli amministratori dovranno accedere ai sistemi sempre con la loro utenza personale nominativa, cui saranno attribuiti i privilegi necessari per operare. A fronte della necessità di compiere operazioni straordinarie per le quali tale utenza non sia abilitata, sarà necessario rivolgersi ad un amministratore con privilegi più elevati.

Il Fornitore dovrà quindi, nella fase di subentro, provvedere alla sospensione/cancellazione di tutte le utenze riconducibili al Fornitore uscente. Per tutte le utenze di amministrazione dei sistemi si dovrà provvedere alla modifica delle password secondo le politiche in essere.

5.3.8 Gestione dei malfunzionamenti

I malfunzionamenti sono eventi che comportano interruzione o degrado nella fruizione del servizio. Le cause di un malfunzionamento possono essere legate al software, all'hardware o alla configurazione. L'attività di gestione dei malfunzionamenti deve essere sia proattiva, ovvero rivolta alla prevenzione, che reattiva, ovvero rivolta alla gestione ed infine alla risoluzione di tutti i problemi che comportano interruzione o degrado nella fruizione del servizio. Pertanto è richiesto che il Fornitore effettui:

- l'identificazione del malfunzionamento, la sua documentazione, la gestione delle comunicazioni e dell'escalation e la risoluzione anche attraverso l'attività di terze parti;
- l'analisi di eventuali problemi ripetitivi. I risultati dell'analisi saranno inseriti in un database e sugli elementi interessati dovranno essere eseguiti controlli approfonditi atti ad individuare e risolvere problemi di tipo strutturale;
- l'analisi delle informazioni derivanti dalle attività di performance management, da serie storiche e dai sistemi di gestione e di monitoraggio;
- la definizione, in base a valori stabiliti da norme tecniche, di valori di soglia oltre le quali sia necessario intervenire;
- interventi periodici di bonifica o di evoluzione degli apparati gestiti (in termini di hardware, software e configurazione) volti a salvaguardare il buon funzionamento di tutti i componenti oggetto del servizio e al recupero delle criticità evidenziate.

5.3.9 Gestione delle vulnerabilità e degli antivirus

Il Fornitore, come più volte espresso nei precedenti paragrafi, è responsabile dell'evoluzione e della manutenzione dei sistemi, ovvero della risoluzione reattiva o proattiva dei malfunzionamenti. In

tale contesto dovranno essere considerate specifiche responsabilità in materia di rilevazione e correzione delle vulnerabilità e di protezione dei sistemi dai virus.

5.3.10 Monitoraggio dei sistemi

Il Fornitore dovrà garantire una continua e affidabile conoscenza della disponibilità e dello stato dei sistemi:

- monitorando tutti i server, storage, database, middleware ed applicazioni;
- rispondendo a richieste/eventi generati da sistemi e applicazioni;
- automatizzando gli eventi monitorati, correlando in modo automatico gli eventi e generando automaticamente trouble ticket;
- effettuando una rapida diagnosi e risoluzione dei problemi di disponibilità.

Si richiede inoltre che il Fornitore installi gli opportuni agent (se previsti) e raccolga le metriche specifiche di ciascun apparato (CPU, RAM, ecc). Questa base informativa sarà di supporto per attività di capacity planning e di analisi dei problemi di performance.

6 Descrizione dei servizi di gestione delle postazioni di lavoro

6.1 Premessa

Il Fornitore assume la responsabilità completa della gestione delle postazioni da lavoro dell'Amministrazione, curandone il buon funzionamento e l'aggiornamento.

Si precisa che fanno parte della postazione di lavoro (PDL) eventuali dispositivi accessori (monitor, stampante locale, scanner, lettore smart card, webcam, ecc.).

Di seguito è fornita una descrizione di massima dei servizi di gestione delle postazioni di lavoro, assumendo come normalmente note al Fornitore le attività di carattere tecnico necessarie al raggiungimento degli obiettivi del servizio.

Il Fornitore prende atto che, nel corso dell'erogazione dei servizi, l'introduzione di nuove tecnologie a fronte delle evoluzioni in ambito ICT potrà comportare significative variazioni del contesto tecnologico di inizio fornitura. Si impegna quindi ad erogare i servizi richiesti aggiornando le conoscenze del personale impiegato, oppure inserendo nei gruppi di lavoro risorse con profili professionali adeguati, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione.

I servizi dovranno essere erogati per l'intera durata della fornitura operando sia con gli strumenti a supporto delle infrastrutture di proprietà dell'Amministrazione, sia con strumenti messi a disposizione dal Fornitore in adempimento agli obblighi contrattuali. L'uso di tali strumenti/servizi non produrrà oneri aggiuntivi per l'Amministrazione.

6.2 Descrizione del Servizio

Il servizio ha la finalità di garantire il corretto funzionamento delle postazioni di lavoro (PDL) dell'Amministrazione, indipendentemente dalla loro ubicazione e dalle modalità di connessione alla rete (cablate o wireless), per quanto riguarda: le componenti hardware, il software di base, gli strumenti di produttività individuale ed altri applicativi installati sulle PDL, siano questi ultimi prodotti di mercato oppure oggetti sviluppati ad hoc. Nel servizio non è compresa:

- la fornitura delle PDL;
- la manutenzione hardware;
- le licenze dei prodotti software installati sulle PDL, inclusi i prodotti antivirus, fatte salve le componenti da installare temporaneamente per garantire gli interventi da remoto, che sono a carico del Fornitore.

Il servizio consiste nelle seguenti attività:

- Ripristino del buon funzionamento delle PDL a seguito di anomalie riscontrate su una o più componenti software (di base, di produttività ed applicative);

- Aggiornamento, su richiesta dell'Amministrazione, delle componenti software delle PDL (di base, di produttività ed applicative);
- Attivazione della manutenzione delle componenti hardware (incluse le stampanti, gli scanner ed altre periferiche), ricorrendo a fornitori terzi dell'Amministrazione ove siano disponibili i relativi contratti di servizio;
- Installazione, su richiesta dell'Amministrazione, di nuove PDL acquisite o comunque rese disponibili dall'Amministrazione stessa;
- Adeguamento delle PDL in funzione della mobilità degli utenti nell'ambito lavorativo, al fine di garantirne l'operatività a seguito di trasferimenti e/o cambiamento di ruolo e/o mansioni;
- Disinstallazione, su richiesta dell'Amministrazione, di PDL obsolete;
- Salvataggio e ripristino degli archivi residenti sulle PDL in caso di manutenzione;
- Installazione di prodotti antivirus forniti dall'Amministrazione.

6.3 Requisiti del servizio

- Per quanto riguarda le piattaforme software (di base, di produttività individuale ed applicativo di mercato) gli aggiornamenti dovranno essere effettuati, su richiesta dell'Amministrazione, in base alle versioni che si rendono progressivamente fruibili sul mercato e compatibilmente con la disponibilità delle relative licenze da parte dell'Amministrazione;
- il Fornitore dovrà garantire la possibilità di eseguire interventi sulle PDL da remoto, utilizzando tecnologie che non richiedano l'installazione di agent costantemente residenti (tecnologie agentless) e che consentano l'instaurazione della sessione da remoto solo previa esplicita autorizzazione da parte dell'utente. Per tutti gli interventi effettuati da remoto sulle postazioni di lavoro, il Fornitore dovrà filmare, utilizzando adeguate tecnologie, quanto avvenuto a video dall'instaurazione alla chiusura della sessione.
- Dovrà inoltre memorizzare i filmati su apposito supporto, in modo da essere in grado in qualsiasi momento, su richiesta dell'Amministrazione, di dimostrare la correttezza delle operazioni effettuate. I filmati dovranno essere conservati per un periodo pari ad almeno tre mesi. Gli utenti che rifiuteranno gli interventi da remoto saranno serviti in bassa priorità.
- Nell'ambito della piattaforma di IT Management, di cui al paragrafo dedicato agli strumenti per l'erogazione del servizio, il Fornitore dovrà garantire l'alimentazione ed il costante aggiornamento di un database contenente tutte le informazioni delle PDL in gestione. Tali informazioni dovranno indirizzare sia gli aspetti logistici ed amministrativi che i dati maggiormente significativi delle configurazioni hardware e software delle PDL. In assenza di agent installati sulle PDL, le informazioni dovranno essere raccolte tramite un censimento da realizzare allo start-up della Fornitura ed aggiornate a fronte di ogni intervento successivo.

7 Descrizione del servizio di assistenza applicativa

7.1 Premessa

Il Fornitore assume la responsabilità completa della gestione delle applicazioni oggetto del contratto e dell'assistenza agli utenti sul corretto utilizzo delle stesse.

7.2 Descrizione del Servizio

Il servizio ha la finalità di garantire il corretto funzionamento ed utilizzo delle applicazioni oggetto del contratto ed elencate nell'appendice 1. Nel servizio non è compresa la manutenzione correttiva ed evolutiva delle applicazioni.

Il servizio consiste nelle seguenti attività:

- Gestione delle utenze e dei profili applicativi;
- Gestione delle basi dati applicative;
- Segnalazione di eventuali interventi di manutenzione correttiva ed evolutiva;

- Proposta ed implementazione di eventuali interventi di razionalizzazione delle configurazioni applicative (centralizzazione, virtualizzazione, ecc.);
- Migrazione delle applicazioni a nuove versioni e rilascio di nuove applicazioni secondo piani di lavoro concordati con l'Amministrazione.

7.3 Requisiti del servizio

Il Fornitore dovrà garantire la possibilità di eseguire interventi da remoto sul server ed eventualmente anche sulle PDL (applicativi client-server). Tali interventi dovranno avvenire secondo le modalità descritte rispettivamente nei paragrafi dedicati ai servizi di gestione dei sistemi e delle postazioni di lavoro. Come meglio specificato nell'appendice relativa ai livelli di servizio.

Il Fornitore dovrà garantire, quando richiesto, la bonifica massiva sulle banche dati e la produzione di statistiche personalizzate secondo piani di lavoro concordati con l'Amministrazione.

8 Strumenti per l'erogazione dei servizi

Il Fornitore, in sede di offerta tecnica, dovrà proporre e descrivere nei dettagli una piattaforma tecnologica per la gestione delle richieste che soddisfi i requisiti minimi di seguito specificati.

La piattaforma tecnologica per la gestione delle richieste dovrà essere rilasciata in esercizio entro il termine massimo di 5 (cinque) mesi a decorrere dalla data di stipula del contratto, ovvero nel minore termine di 3 (tre) mesi ove oggetto di offerta migliorativa.

La piattaforma di gestione delle richieste proposta dal Fornitore sarà oggetto di valutazione tecnica da parte della Commissione di gara.

Saranno a carico del Fornitore la fornitura e l'implementazione delle infrastrutture necessarie a realizzare le piattaforme proposte in sede di offerta tecnica. Il Fornitore dovrà inoltre garantirne la gestione, il corretto funzionamento e l'adeguamento tecnologico per l'intera durata contrattuale, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione.

Alla scadenza del contratto, la piattaforma di IT Management diventerà bene rinveniente a titolo gratuito per l'Amministrazione, che comunicherà al Fornitore l'intenzione di prendere in carico o meno la piattaforma almeno due mesi prima della scadenza stessa.

9 Orario di servizio

Si richiede che il Fornitore garantisca quanto di seguito elencato.

I servizi di gestione dei sistemi e delle reti, di gestione delle postazioni di lavoro e di assistenza applicativa siano erogati da un presidio attivo nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 18:00.

10 Dimensionamento

Di seguito è riportato il dimensionamento iniziale per i servizi richiesti.

10.1 Presidio della sede

Si riportata la classificazione della sede dell'Amministrazione.

Tabella 1 - Classificazione delle sedi

Sigla	Tipologia	Caratteristiche
SU	Sede Unica	CED che eroga servizi agli uffici dell'Ente

Di seguito si riporta infine il dimensionamento minimo richiesto per il presidio da attivare presso la Sede Unica (per la descrizione delle figure professionali è necessario fare riferimento all'appendice 2 del presente capitolato).

Tabella 2 - Dimensionamento minimo dei presidi per tipologia di sede

Sigla	Tipologia	Dimensionamento minimo del presidio
SU	Sede Unica	1 risorsa Sistemista junior

11 Modalità di esecuzione della fornitura

11.1 Premessa

L'Amministrazione si riserva di modificare le modalità di esecuzione descritte, di introdurre nuove modalità, di definire e/o modificare gli attuali standard, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso al Fornitore. Tali modalità di esecuzione potranno essere riviste anche su proposta del Fornitore e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specificità dei singoli interventi.

L'Amministrazione si riserva, inoltre, di avvalersi di terzi per il supporto allo svolgimento di attività di propria competenza.

L'Amministrazione si riserva, infine, di verificare in ogni momento la corretta esecuzione dei servizi anche attraverso la richiesta di:

- reportistica ad hoc,
- copia dei log di sistema,
- accesso ai sistemi.

Al fine di descrivere le modalità di esecuzione della fornitura, di seguito viene riportata la matrice di corrispondenza tra i servizi e le modalità di esecuzione.

11.2 Intera fornitura

I servizi dovranno essere erogati nel rispetto delle specifiche, dei requisiti di qualità stabiliti da contratto.

Si sottolinea che, a prescindere dall'organizzazione che il Fornitore adotterà per l'erogazione dei diversi servizi, è richiesto un alto grado di sinergia tra le diverse attività previste, al fine di garantire un adeguato livello di omogeneità nelle soluzioni adottate e nell'approccio con gli utenti.

L'erogazione dei servizi dovrà inoltre prevedere un alto grado di responsabilizzazione delle risorse del Fornitore, nonché attitudine all'organizzazione del lavoro per obiettivi, capacità di operare in team e rispetto delle scadenze pianificate.

11.3 Modalità continuativa

I servizi in modalità continuativa dovranno essere erogati senza soluzione di continuità, a partire dalla data di inizio attività indicata dall'Amministrazione e fino al termine della fornitura.

Alcune delle attività saranno pianificabili già all'inizio della fornitura, mentre altre saranno pianificate in funzione delle esigenze, fermo restando che tutte le pianificazioni potranno subire variazioni in funzione di esigenze non note alla data.

11.3.1 Modalità continuativa a canone

Il canone mensile del servizio è composto da:

- il canone per il servizio di presidio della sede;
- il canone per il servizio di gestione dei sistemi;
- il canone per il servizio di gestione della rete;
- il canone per il servizio di gestione delle postazioni di lavoro;
- il canone per il servizio di assistenza applicativa;

11.4 Gestione della fornitura

L'Amministrazione si riserva di gestire la fornitura direttamente e/o tramite terzi da essa delegati.

Il Fornitore dovrà indicare un Responsabile Contrattuale della fornitura, cui l'Amministrazione farà riferimento per ogni aspetto di carattere generale riguardante la fornitura nel suo complesso. Inoltre, il Fornitore dovrà indicare un Referente di Servizio per ognuno dei servizi richiesti, cui l'Amministrazione farà riferimento per ogni aspetto di carattere specifico riguardante il singolo servizio.

L'esecuzione ed il controllo della fornitura saranno supportati da un'attività continua di pianificazione e consuntivazione. Il Piano di Lavoro Generale ed i piani di lavoro dei singoli interventi saranno gli strumenti di riferimento.

All'inizio della fornitura, l'Amministrazione illustrerà le attività da svolgere, indicando le informazioni e le scadenze note, i piani di evoluzione dei sistemi e delle applicazioni e ogni altra informazione utile ad una corretta pianificazione.

Pianificazione

Il Piano di Lavoro Generale, riportante tempi e stime di impegno per tutte le attività continuative, dovrà essere predisposto dal Fornitore all'inizio della fornitura.

Il piano di lavoro dei singoli interventi, riportante tempi e stime di impegno specifici dell'intervento stesso, dovrà essere predisposto dal Fornitore nei seguenti momenti:

- ad evento, nel caso in cui sia prevista un'attività pianificabile nell'ambito delle attività di tipo continuativo;
- all'attivazione di un intervento di tipo progettuale.

I piani di lavoro dovranno essere sempre approvati dall'Amministrazione. L'approvazione potrà avvenire con modalità diverse (verbale di riunione, lettera, fax, e-mail, ecc.), escludendo comunque la comunicazione verbale.

Successivamente sarà cura del Fornitore proporre e concordare con l'Amministrazione ogni eventuale ripianificazione delle attività, aggiornando i piani di lavoro. Tale ripianificazione dovrà essere approvata in modo analogo a quanto previsto per i piani iniziali.

Consuntivazione

La consuntivazione delle attività dovrà essere predisposta annualmente nel consuntivo attività.

Le eventuali osservazioni sui contenuti di tali documenti e le conseguenti modifiche saranno espresse per mezzo di un verbale o con altra comunicazione scritta.

Al Fornitore non è richiesto di esplicitare ulteriori dati di consuntivo né di dettagliare attività svolte con regolamentazione a corpo, in quanto tali informazioni sono desumibili da altri documenti (verbali, lettere di consegna, ecc.).

La consegna del consuntivo attività dovrà avvenire entro 30 giorni lavorativi dalla fine dell'anno di riferimento. Le modalità di trasmissione ed i formati dei documenti saranno definiti all'avvio della fornitura. L'Amministrazione si riserva di chiedere al Fornitore la consegna dei dati relativi al consuntivo attività in formato elettronico, compatibile con i propri sistemi automatici di pianificazione.

Stato avanzamento lavori

Per gli interventi per i quali l'Amministrazione lo richieda, il Fornitore dovrà predisporre il documento di Stato Avanzamento Lavori (SAL), anche quale sezione del Piano di lavoro. Tale documento dovrà fornire indicazioni sulle attività concluse ed in corso, su eventuali criticità e/o ritardi, sulle relative azioni di recupero e sui razionali dello scostamento rispetto a quanto preventivamente pianificato.

Informazioni di riepilogo

Su richiesta dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà predisporre prospetti mensili contenenti informazioni di riepilogo relative all'intera fornitura. Le informazioni da produrre ed il relativo formato saranno stabilite di comune accordo.

In ogni caso sarà cura del Fornitore predisporre e aggiornare tempestivamente i propri piani di lavoro relativi alla fornitura, in funzione delle variazioni intervenute, in modo da riflettere il reale stato delle attività. L'Amministrazione si riserva di richiedere in ogni momento opportuna documentazione, al fine di condividere, in tempo reale con il Fornitore, lo stato delle attività.

11.4.1 Rilievi

I rilievi sono azioni di avvertimento da parte dell'Amministrazione in seguito al mancato rispetto delle obbligazioni contrattuali. Essi non prevedono, di per sé, l'applicazione di penali, ma evidenziano gli aspetti critici della fornitura e, se reiterati, possono dar adito a penali, come previsto nel contratto.

I rilievi saranno formalizzati attraverso una lettera di rilievo. Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo, dovrà sottoporre all'Amministrazione un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni, entro 10 giorni lavorativi dall'emissione della lettera di rilievo.

11.5 Qualità

Nell'esecuzione delle attività contrattualmente previste, il fornitore si impegna a:

- rispettare i principi di assicurazione e di gestione della qualità della norma EN ISO 9001.

11.6 Modalità di consegna dei prodotti

La modalità di consegna prevista per la documentazione sarà effettuata su supporto CD e/o DVD contenenti i documenti in formato nativo (.doc, .xls, .ppt, pdf, ecc.), accompagnati da lettera di consegna descrittiva dei prodotti consegnati.

La consegna sarà ritenuta valida se la documentazione realizzata verrà giudicata completa di tutti i suoi allegati.

Analogamente, l'eventuale consegna di prodotti software avverrà su supporto CD e/o DVD, accompagnati da lettera di consegna descrittiva dei prodotti consegnati.

In via eccezionale la consegna potrà avvenire anche tramite posta elettronica, agli indirizzi che saranno indicati dall'Amministrazione.

L'Amministrazione si riserva di definire diverse modalità di consegna della documentazione, che potrà avvenire anche accedendo ad apposite applicazioni messe a disposizione via Web.

Tutti i prodotti consegnati su supporti digitali (CD, DVD) o in via telematica dovranno essere esenti da virus. L'Amministrazione si riserva di procedere alle verifiche di assenza di virus, secondo le modalità e con gli strumenti che riterrà più opportuni.

11.6.1 Vincoli temporali sulle consegne

Di seguito sono riportati i termini entro cui devono essere consegnati i prodotti della fornitura, fermo restando che tutte le date di consegna dovranno essere riportate nel Piano di Lavoro Generale e che ulteriori o diverse scadenze potranno essere indicate nell'ambito del singolo obiettivo o attività.

Il Piano di Lavoro Generale dovrà essere consegnato entro un mese dalla stipula del contratto.

Per quanto riguarda eventuale reportistica ad hoc, il termine di consegna è fissato entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta dell'Amministrazione.

Il Piano di lavoro dei singoli interventi dovrà essere consegnato secondo le scadenze richieste dall'Amministrazione, in funzione delle specifiche caratteristiche degli obiettivi stessi, comunque al massimo entro 5 giorni lavorativi dalla comunicazione dell'attività da svolgere.

I documenti di consuntivo attività ed eventuali altri documenti a corredo (p.e. rapporti tecnici annuali sulle attività condotte, rendiconto risorse per attività, ecc.) dovranno essere consegnati semestralmente, entro il decimo giorno lavorativo del semestre successivo al periodo di riferimento.

Il documento di SAL dovrà essere consegnato entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta dell'Amministrazione.

I prodotti previsti dal Piano di lavoro del singolo intervento dovranno essere consegnati all'Amministrazione secondo quanto previsto dal Piano di lavoro stesso.

11.7 Monitoraggio

La fornitura sarà sottoposta dall'Amministrazione, anche attraverso Società terze, al monitoraggio previsto dall'art. 13 comma 2 del decreto legislativo n. 39/93, secondo i criteri e le modalità stabiliti dalla circolare AIPA/CR/38 del 28 dicembre 2001.

Il Fornitore si impegna a fornire all'Amministrazione tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio, a partire dalla data di inizio delle attività, su supporti magnetici e ottici.

Il Fornitore si impegna a inviare all'Amministrazione la documentazione comprovante l'esito delle visite di sorveglianza della Società di certificazione della qualità entro un mese dalla data della verifica.

11.8 Garanzia

Gli eventuali prodotti software, realizzati dal Fornitore per specifiche esigenze legate all'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, usufruiranno di un periodo di garanzia pari a tutta la durata contrattuale, per consentire l'eliminazione dei difetti del software realizzato o modificato, gli aggiustamenti sulle basi dati ed il conseguente allineamento della documentazione.

11.9 Affiancamento di fine fornitura

Negli ultimi 2 mesi di validità del contratto, il Fornitore dovrà garantire il trasferimento delle conoscenze sulle attività condotte a personale dell'Amministrazione, o a terzi da essa designati, al fine di rendere quanto più efficace possibile la prosecuzione delle attività stesse.

Tale periodo di affiancamento sarà organizzato secondo modalità da concordare e potrà prevedere incontri, sessioni di lavoro congiunto, presentazioni, tavole rotonde, ecc.

Si precisa che l'onere relativo all'affiancamento di fine fornitura deve considerarsi compreso nel canone. Si precisa inoltre che l'affiancamento di fine fornitura dovrà essere assicurato anche in caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale.

11.10 Luogo di lavoro

Le attività oggetto del presente Capitolato saranno svolte presso la sede dell'Amministrazione.

Per lo svolgimento delle attività l'Amministrazione renderà disponibile, presso la propria sede, un posto di lavoro non attrezzato. Per posto di lavoro attrezzato si intende locale idoneo ad accogliere il personale, dotato della normale attrezzatura di ufficio e del collegamento alla rete. La modalità di collegamento sarà di tipo Ethernet.

L'Amministrazione metterà inoltre a disposizione del Fornitore il servizio di posta elettronica, tramite la definizione di caselle personali sui sistemi dell'Amministrazione.