



**consip**

*Capitolato tecnico relativo all'affidamento dei servizi di gestione sistemi  
e di assistenza applicativa del Sistema Informativo del Ministero della Giustizia*

## **Allegato 5**

**Capitolato tecnico per l'affidamento dei servizi  
di gestione sistemi e di assistenza applicativa  
del Sistema Informativo del Ministero della Giustizia**

## INDICE

<b>1</b>	<b>Premessa .....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Oggetto della fornitura .....</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Modello di erogazione e di remunerazione dei servizi.....</b>	<b>8</b>
<b>4</b>	<b>Descrizione del servizio di presidio delle sedi.....</b>	<b>11</b>
<b>5</b>	<b>Descrizione dei servizi di gestione dei sistemi e delle reti .....</b>	<b>12</b>
5.1	Premessa .....	12
5.2	Obiettivo dei servizi .....	12
5.3	Macro descrizione delle attività.....	14
5.3.1	Sviluppo sistemi e reti.....	14
5.3.1.1	Installazione .....	14
5.3.1.2	Test .....	15
5.3.1.3	Avviamento.....	15
5.3.2	Conduzione operativa.....	15
5.3.2.1	Supporto alla gestione dei Centri Servizio .....	15
5.3.2.2	Presa in carico di nuovi apparati di rete e/o sistemi e/o applicazioni .....	16
5.3.2.3	Gestione degli ambienti elaborativi.....	16
5.3.2.4	Gestione della disponibilità .....	17
5.3.3	Gestione delle procedure batch .....	17
5.3.4	Gestione dello storage.....	17
5.3.5	Gestione dei salvataggi e dei ripristini dei dati.....	18
5.3.6	Amministrazione dei database .....	18
5.3.7	Amministrazione dei prodotti middleware.....	19
5.3.8	Gestione delle utenze .....	19
5.3.9	Gestione delle richieste e degli interventi .....	20
5.3.10	Gestione dei malfunzionamenti .....	20
5.3.11	Gestione delle vulnerabilità e degli antivirus.....	21
5.3.12	Gestione della configurazione e degli asset.....	21
5.3.13	Capacity management .....	22
5.3.14	Monitoraggio dei sistemi e delle reti .....	22
5.3.14.1	Monitoraggio dei sistemi.....	23
5.3.14.2	Monitoraggio delle reti.....	23
5.3.14.3	Reportistica del monitoraggio .....	24
<b>6</b>	<b>Descrizione dei servizi di gestione delle postazioni di lavoro .....</b>	<b>25</b>
6.1	Premessa .....	25
6.2	Descrizione del Servizio .....	25
6.3	Requisiti del servizio .....	26
<b>7</b>	<b>Descrizione del servizio di Single Point of Contact (SPOC).....</b>	<b>28</b>
7.1	Premessa .....	28
7.2	Descrizione del Servizio .....	28
7.3	Requisiti del servizio .....	29
<b>8</b>	<b>Descrizione del servizio di assistenza applicativa .....</b>	<b>31</b>
8.1	Premessa .....	31
8.2	Descrizione del Servizio .....	31
8.3	Requisiti del servizio .....	32
<b>9</b>	<b>Descrizione del servizio di Identificazione, Autenticazione e Autorizzazione .....</b>	<b>33</b>



9.1	Premessa .....	33
9.2	Descrizione del Servizio .....	33
9.3	Requisiti del servizio .....	34
<b>10</b>	<b>Servizi di supporto specialistico.....</b>	<b>35</b>
<b>11</b>	<b>Strumenti per l'erogazione dei servizi .....</b>	<b>36</b>
<b>12</b>	<b>Orario di servizio .....</b>	<b>39</b>
<b>13</b>	<b>Dimensionamento .....</b>	<b>41</b>
13.1	Presidio delle sedi.....	41
13.2	Servizio di gestione dei sistemi e delle reti .....	42
13.3	Servizio di gestione delle postazioni di lavoro.....	44
13.4	Servizio di assistenza applicativa.....	44
13.5	Servizio di Single Point of Contact (SPOC).....	45
13.6	Servizio di Identificazione, Autenticazione e Autorizzazione (IAA).....	45
13.7	Servizi di supporto specialistico .....	45
<b>14</b>	<b>Modalità di esecuzione della fornitura .....</b>	<b>46</b>
14.1	Premessa .....	46
14.2	Intera fornitura.....	47
14.3	Modalità continuativa.....	47
14.3.1	Modalità continuativa a canone .....	47
14.3.2	Modalità continuativa a consumo.....	48
14.4	Modalità progettuale.....	48
14.5	Prodotti.....	49
14.6	Gestione della fornitura .....	50
14.6.1	Rilievi.....	52
14.7	Qualità.....	52
14.8	Modalità di consegna dei prodotti .....	53
14.8.1	Vincoli temporali sulle consegne.....	53
14.8.2	Modalità di autorizzazione e approvazione dei prodotti .....	54
14.9	Monitoraggio.....	54
14.10	Garanzia.....	55
14.11	Periodo transitorio.....	55
14.12	Affiancamento di inizio fornitura .....	55
14.13	Affiancamento di fine fornitura.....	55
14.14	Luogo di lavoro.....	56



### **Indice delle tabelle**

Tabella 1 – Classificazione delle sedi .....	41
Tabella 2 – Ripartizione iniziale delle sedi per tipologia .....	42
Tabella 3 – Dimensionamento minimo dei presidi per tipologia di sede.....	42
Tabella 4 – Classificazione dei sistemi.....	42
Tabella 5 – Ripartizione iniziale dei sistemi per tipologia.....	43
Tabella 6 – Classificazione delle applicazioni per tipologia .....	44
Tabella 7 – Ripartizione iniziale delle applicazioni per tipologia.....	45
Tabella 8– Dimensionamento minimo del presidio per il servizio di IAA.....	45
Tabella 9– Dimensionamento annuale dei servizi di supporto specialistico .....	45
Tabella 10 - Modalità di esecuzione dei servizi.....	46
Tabella 11 - Modalità progettuale di esecuzione dei servizi .....	48



## **1 Premessa**

Il presente capitolato ha lo scopo di definire i requisiti dei servizi di presidio delle sedi, di gestione dei sistemi e delle reti, di gestione delle postazioni di lavoro, di assistenza applicativa, di Single Point of Contact, di Identificazione, Autenticazione e Autorizzazione e di supporto specialistico oggetto della fornitura, in termini di quantità, qualità e livelli di servizio. Tutti i servizi riguardano il Sistema Informativo del Ministero della Giustizia.

Il Capitolato si completa dei seguenti allegati:

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

Appendice 2: Dislocazione dei presidi, dei sistemi e delle postazioni di lavoro

Appendice 3: Requisiti di qualità della fornitura

Appendice 4: 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 del Ministero della Giustizia;
- 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 assistenza agli utenti nell'utilizzo delle applicazioni diffuse sul territorio, di servizi di gestione delle richieste degli utenti, di servizi di identificazione, autenticazione e autorizzazione (IAA) e di servizi di supporto specialistico.

In particolare sono quindi richiesti:

- Servizi di presidio delle sedi
- Servizi di gestione dei sistemi e delle reti
- Servizi di gestione delle postazioni di lavoro
- Servizi di assistenza applicativa all'utenza
- Servizi di Single Point of Contact (SPOC)
- Servizi di identificazione, autenticazione e autorizzazione (IAA)
- Servizi di supporto specialistico

I suddetti servizi sono attualmente garantiti al Ministero della Giustizia dai contratti esecutivi SPCoop Lotto 1 e Lotto 2, a suo tempo stipulati dall'Amministrazione con i fornitori aggiudicatari degli Accordi Quadro CNIPA (oggi DigitPA). Fanno eccezione i servizi di SPOC, non previsti nei contratti SPC, che verranno introdotti per la prima volta tramite la presente iniziativa. Si precisa che i servizi di assistenza applicativa vengono erogati dal fornitore aggiudicatario di SPCoop Lotto 1 in quanto servizi complementari rispetto a quelli a suo tempo previsti dal CNIPA (art. 57 DL 12 aprile 2006).

In relazione ai servizi di gestione dei sistemi e delle reti, di gestione delle postazioni di lavoro e di assistenza applicativa, si evidenzia che, per ragioni organizzative dell'Amministrazione, non è stato possibile implementare il modello di erogazione dei servizi previsto dal contratto SPCoop Lotto 1. Tale modello prevedeva che i servizi di gestione dei sistemi e delle reti, di gestione delle postazioni di lavoro e di assistenza applicativa venissero erogati dal Centro Servizi del fornitore, utilizzando una piattaforma tecnologica di IT Management centralizzata e solo per eccezione i presidi locali, da attivare eventualmente presso le principali sedi dell'Amministrazione per assicurare livelli di servizio maggiormente stringenti. Attualmente tali servizi sono garantiti esclusivamente dai presidi locali, che sono stati attivati presso tutte le sedi dell'Amministrazione ad eccezione, in generale, dei Giudici di Pace e poche altre sedi minori. Tali presidi operano senza il supporto di un'adeguata piattaforma tecnologica di IT Management e sono stati quindi sovradimensionati rispetto a quanto contrattualmente previsto.



Come meglio chiarito nel seguito, per tali servizi la fornitura prevede l'implementazione di un modello di erogazione basato su un numero ristretto di Centri Servizio, da attivare presso le sedi dell'Amministrazione, dotati di una piattaforma tecnologica di IT Management per la gestione delle sedi di competenza territoriale. L'Amministrazione intende migliorare la qualità dei servizi e allo stesso tempo ridurre i costi di gestione attraverso l'automazione delle attività e l'ottimizzazione del dimensionamento dei presidi locali.

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

La fornitura prevede un modello di erogazione differenziato per i vari servizi richiesti. In particolare, per i servizi di presidio delle sedi, di gestione dei sistemi e delle reti, di gestione delle postazioni di lavoro e di assistenza applicativa agli utenti, è previsto un modello di erogazione territoriale, mentre per i servizi di SPOC e IAA è previsto un modello di erogazione centralizzato.

Il **modello di erogazione territoriale**, da implementare per i servizi di presidio delle sedi, di gestione dei sistemi e delle reti, di gestione delle postazioni di lavoro e di assistenza applicativa agli utenti, è basato sulla seguente classificazione delle sedi del Ministero della Giustizia:

- **Centro di Servizio Nazionale:** sede che eroga servizi agli Uffici Giudiziari su base nazionale;
- **Centro di Servizio Distrettuale:** sede che eroga servizi agli Uffici Giudiziari su base distrettuale/interdistrettuale;
- **Sede Presidiata:** Tribunali/Procure maggiormente rilevanti o importanti sedi ministeriali, dotate di numerosi sistemi e/o postazioni di lavoro;
- **Sede Presidiata Periodicamente:** altri Tribunali/Procure o sedi distaccate degli stessi, dotate di un numero più ridotto di sistemi e/o postazioni di lavoro;
- **Sede Presidiata su Chiamata:** Giudici di Pace e altre sedi minori, dotate di un numero limitato di sistemi locali e/o postazioni di lavoro

In funzione di tale classificazione, il Fornitore dovrà garantire i servizi di gestione dei sistemi e delle reti, di gestione delle postazioni di lavoro e di assistenza applicativa tramite presidi tecnici stabili, da costituire presso le sedi, o tramite una piattaforma di IT Management, e quindi prevalentemente da remoto, come meglio specificato nel paragrafo relativo al **servizio di presidio delle sedi**. Tale servizio si configura quindi come strumentale all'erogazione dei servizi di gestione dei sistemi e delle reti, di gestione delle postazioni di lavoro e di assistenza applicativa.

Il **modello di erogazione centralizzato**, da implementare per i servizi di SPOC e IAA, è basato sulle seguenti scelte operate dall'Amministrazione:

- Il **Servizio di SPOC** dovrà essere erogato da una sede del Fornitore. Tale sede sarà collegata alla rete geografica dell'Amministrazione tramite un collegamento SPC di tipo Infranet, allo scopo di ottimizzare l'utilizzo della piattaforma per la gestione delle richieste che il fornitore dovrà predisporre e l'esecuzione di alcune attività gestionali che saranno demandate agli operatori del servizio.
- Il **servizio di IAA** dovrà essere erogato dal Centro Servizio Nazionale di Napoli, che attualmente ospita già una componente dell'infrastruttura del servizio di SPC. Un'altra componente è invece ospitata presso il CED del fornitore SPC. Nei prossimi mesi quest'ultimo provvederà a migrare anche tale componente presso il Centro Servizio Nazionale di Napoli. Alla scadenza del contratto SPC, l'infrastruttura nel suo complesso diventerà di proprietà dell'Amministrazione in quanto bene rinveniente a titolo gratuito. Il Fornitore aggiudicatario dovrà prendere in carico il servizio ed erogarlo per tutta la durata contrattuale.



Ad inizio contratto il Fornitore, attraverso la prevista fase di affiancamento con gli attuali gestori, 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.

**Si precisa che nel periodo transitorio di migrazione dei servizi, questi saranno comunque remunerati sulla base dei canoni offerti e delle quantità di cui al dimensionamento iniziale (paragrafo 13 del presente Capitolato Tecnico).**

Come descritto in dettaglio nella bozza di Contratto, il **modello di remunerazione dei servizi** è interamente basato su canoni, con l'unica eccezione dei servizi di supporto specialistico che saranno retribuiti a tempo e spesa.

I canoni relativi ai servizi caratterizzati da un modello di erogazione territoriale (presidio delle sedi, gestione dei sistemi e delle reti, gestione delle postazioni di lavoro e assistenza applicativa agli utenti) saranno funzione di:

- **Numerosità delle sedi e tipologia di presidio da garantire;**
- **Numerosità e tipologia degli apparati da gestire;**
- **Numerosità, complessità e diffusione delle applicazioni da assistere.**

Fanno eccezione i servizi di gestione degli apparati di rete, che saranno remunerati a corpo, sulla base del numero di punti rete attivi.

I canoni relativi ai servizi caratterizzati da un modello di erogazione centralizzato (SPOC, IAA) saranno invece funzione di:

- **Numerosità degli utenti abilitati al servizio (SPOC);**
- **Numerosità delle utenze gestite (IAA).**

I servizi di supporto specialistico potranno essere richiesti dall'Amministrazione per un ammontare annuale non superiore al 10% del costo complessivo annuale dei servizi di presidio delle sedi, di gestione dei sistemi e delle reti, di gestione delle postazioni di lavoro e di assistenza applicativa. Si precisa, inoltre, che all'attivazione dei servizi e all'inizio di ciascun anno solare sarà concordato un massimale di spesa per l'esercizio finanziario in corso che non potrà essere superato.

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 del Ministero della Giustizia.



## **4 Descrizione del servizio di presidio delle sedi**

Come già evidenziato, il servizio di presidio delle sedi è strumentale all'erogazione dei servizi di gestione dei sistemi e delle reti, di gestione delle postazioni di lavoro e di assistenza applicativa. Nel seguito si fa riferimento alla classificazione delle sedi riportata nel paragrafo precedente.

Il Fornitore dovrà costituire, presso ciascuno dei Centri Servizio, un presidio tecnico 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, alle sedi limitrofe e alle Sedi Presidiate Periodicamente e su Chiamata di propria competenza territoriale. Il presidio tecnico dei Centri Servizio dovrà essere composto da:

- un gruppo stabile, costituito da un numero predefinito e costante di risorse pari almeno a quanto richiesto in questo capitolato (vedi paragrafo Dimensionamento), che garantirà tutti i servizi alla sede stessa e alle sedi limitrofe nonché i servizi erogabili da remoto alle Sedi Presidiate Periodicamente e su Chiamata di competenza territoriale;

un gruppo itinerante, costituito da un numero di risorse che il Fornitore potrà dimensionare come riterrà opportuno per rispettare i livelli di servizio contrattuali, che garantirà gli interventi in locale sulle Sedi Presidiate Periodicamente e su Chiamata di competenza territoriale.

Il Fornitore dovrà inoltre costituire, presso ciascuna delle Sedi Presidiate, un presidio tecnico 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 ed alle sedi limitrofe. Tale presidio dovrà essere composto da un gruppo stabile, costituito da un numero predefinito e costante di risorse pari almeno a quanto richiesto in questo capitolato (vedi paragrafo Dimensionamento).

Qualora avesse difficoltà a dismettere alcuni dei presidi attualmente operativi presso le sedi per cui è previsto un presidio periodico, l'Amministrazione si riserva l'opzione di attivare, presso tali sedi, un presidio tecnico ridotto. Le sedi che saranno eventualmente oggetto di tale opzione sono classificate come Sedi con Presidio Ridotto. Il presidio tecnico ridotto dovrà 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 ed alle sedi limitrofe. Tale presidio dovrà essere composto da un gruppo stabile, costituito da un numero predefinito e costante di risorse pari almeno a quanto richiesto in questo capitolato (vedi paragrafo Dimensionamento).

Si precisa che le Sedi con Presidio Ridotto, oggetto dell'opzione, non concorrono a determinare la base d'asta ma partecipano a definire l'importo complessivo del contratto. In particolare, qualora l'Amministrazione decidesse di attivare l'opzione richiedendo presidi ridotti, il canone dovuto per le Sedi con Presidio Ridotto sarà pari alla metà del canone offerto per le Sedi Presidiate.

Si precisa inoltre che per sedi limitrofe si intendono quelle situate a una distanza massima di 1,5 Km a piedi dal Centro Servizi, dalla Sede Presidiata o dalla Sede con Presidio Ridotto.

I livelli di servizio da garantire, esplicitati nell'appendice 3 di questo capitolato, sono diversificati in funzione della tipologia di sede, ed in particolare sono maggiormente stringenti per i Centri Servizio e le Sedi Presidiate e progressivamente meno stringenti per le sedi di altra tipologia.



## **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 e l'aggiornamento.

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, personalizzazione ed eventuale distribuzione presso sistemi periferici 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);
- minimizzare i tempi di fermo conseguenti alle operazioni di manutenzione, durante le operazioni di aggiornamento tecnologico.

### **Sviluppo delle reti**

Il servizio di sviluppo delle reti si pone come obiettivo:

- L'installazione e messa in funzione di nuovi apparati necessari per l'erogazione di servizi di rete integrandoli, ove necessario, con i servizi di telecomunicazioni (TLC);
- La modifica delle connessioni tra i nodi di rete;
- La realizzazione della documentazione relativa agli sviluppi della rete;
- L'ottimizzazione e ridisegno delle LAN.

### **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 e/o degli apparati TLC;
- 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;
- La realizzazione di nuovi collegamenti alle infrastrutture predisposte (patch panel).

L'inserimento di moduli aggiuntivi all'interno di un nodo di rete, l'upgrade di firmware degli apparati installati, il collegamento di server o client e la propagazione di VLAN sono da intendersi come attività di normale gestione.

### 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.

Al termine dell'attività si richiede:

- La predisposizione del **Manuale di gestione del server**, contenente l'indicazione del dettaglio dell'installazione, delle configurazioni e delle procedure di gestione (procedure di salvataggio della configurazione, script di start/stop dei prodotti, dipendenze con altri server ecc...);
- La compilazione della **Scheda di monitoraggio** (quale sezione del Manuale di gestione del server) che, di volta in volta, recepirà anche le indicazioni fornite dai gruppi applicativi in merito alle componenti da sottoporre al monitoraggio;
- L'inserimento dei dati dei sistemi e delle reti nel database di configurazione (CMDB).

Il manuale di gestione del server sarà soggetto a verifica ed approvazione da parte dell'Amministrazione.



Il Fornitore sarà tenuto a predisporre i manuali di gestione dei sistemi preesistenti secondo un piano da concordare con l'Amministrazione e comunque entro sei mesi dalla data di inizio delle attività.

#### 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 Supporto alla gestione dei Centri Servizio

È richiesto supporto ai gruppi di conduzione dell'Amministrazione per la gestione dei Centri Servizio, ed in particolare per le seguenti attività:

- Gestione degli accessi alle aree riservate e delle richieste di rilascio nuovi badge;
- Attivazione dell'assistenza tecnica e gestione dei rapporti con le ditte fornitrici di hardware per: installazioni, interventi a fronte di malfunzionamenti e riconfigurazioni;
- Revisione delle configurazioni dell'intero parco macchine, con relativa disinstallazione delle apparecchiature obsolete;
- Gestione dell'infrastruttura logistica per le apparecchiature ed il personale operante nelle sale server;
- Gestione degli impianti: elettrico, condizionamento, controllo accessi, antintrusione, antincendio, antiallagamento, ecc., anche ai fini dell'efficiente conduzione degli impianti da un punto di vista energetico.





### 5.3.2.2 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.

### 5.3.2.3 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 gestione dei carichi di lavoro in termini di caratterizzazione delle componenti ed assegnazione delle priorità;
- ✓ 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.





#### **5.3.2.4 Gestione della disponibilità**

Per tutti i sistemi per i quali sia stato configurato un meccanismo di alta affidabilità (per esempio cluster, blade spare, ridondanza di connessioni fisiche, ecc.) il Fornitore dovrà produrre un piano che descriva le modalità di test di tali meccanismi, i risultati attesi, le modalità di documentazione su base semestrale o a fronte di un change complesso.

Il piano di test sarà soggetto all'approvazione dell'Amministrazione, che si riserva la possibilità di assistere alle prove. L'esecuzione del piano dovrà essere certificata con la produzione di tutta la documentazione proposta.

#### **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 (SAN, NAS, TAN, librerie a nastro, ecc.) e si sostanzia nei seguenti punti:

- Controllo dell'utilizzo dei dischi e dei nastri;
- Gestione dello spazio sui dischi e sui nastri;
- Riorganizzazione degli archivi;
- Ottimizzazione dell'utilizzo delle cartucce;
- Refresh periodico dei supporti magnetici, per garantire la leggibilità dei dati nel tempo e/o recuperare eventuali supporti danneggiati;
- Definizione delle politiche di gestione delle librerie robotizzate;
- Definizione dei criteri di movimentazione dei supporti magnetici in conformità alle esigenze di sicurezza ed integrità dei dati trattati (librerie robotizzate, bunker, armadi ignifughi, siti di disaster recovery, ecc.);
- Trasporto dei supporti magnetici da una locazione all'altra secondo i criteri individuati;
- Realizzazione di analisi conoscitive sull'utilizzo dello storage e produzione di reportistica;
- Bonifica dei dati obsoleti;
- Realizzazione di collegamenti in fibra ottica agli switch SAN e TAN;
- Configurazione degli switch per l'attivazione di nuovi collegamenti (zoning, ecc.);
- Gestione e monitoraggio dell'infrastruttura di storage.

I sottosistemi dischi attestati sulle SAN potranno essere collegati in rete geografica, sia tra loro sia con un sito secondario (disaster recovery). Dal punto di vista organizzativo le attività di



allineamento dati del singolo Centro Servizi restano a carico del personale che vi opera, che sarà responsabile del corretto allineamento dei dati presso il sito secondario. Il sottosistema dischi del sito secondario sarà gestito da uno dei Centri Servizi, secondo quanto concordato con l'Amministrazione.

### **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 la maggior parte delle sedi del Ministero sono attualmente dotate di hardware (dischi, librerie nastro, ecc.) insufficiente, obsoleto e 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 necessario** 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. Si precisa che tutte le licenze software necessarie per implementare la soluzione proposta dovranno essere messe a disposizione dal Fornitore.

### **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 Amministrazione dei prodotti middleware**

Nel contesto tecnologico di erogazione dei servizi sono presenti molti prodotti middleware, cioè prodotti software che forniscono servizi ad applicazioni distribuite o, più genericamente, prodotti che forniscono uno strato di integrazione intermedio fra diverse applicazioni.

Le principali attività da svolgere per amministrare questi prodotti sono:

- installazione e configurazione dei prodotti, evoluzione e manutenzione;
- deploy delle applicazioni o degli oggetti applicativi;
- implementazione di configurazioni per la scalabilità orizzontale o verticale (cluster, cloni, ecc..) a seconda delle esigenze;
- configurazione delle integrazioni tra i servizi, delle code, degli end point, ecc...;
- configurazione delle utenze e dei privilegi ;
- analisi dei log e delle eccezioni applicative o sistemistiche;
- analisi delle prestazioni degli specifici ambiti di installazione applicativa (p.e. Java Virtual Machine, Microsoft IIS, ecc...) utilizzando gli strumenti propri di ogni singolo middleware;
- correzione delle anomalie e manutenzione periodica per l'allineamento del livello di patch necessario alla rimozione dei bug e delle vulnerabilità dei prodotti;
- predisposizione di script gestionali per l'avviamento e l'arresto delle singole applicazioni o di specifici processi/componenti;
- gestione dei componenti/device periferici (libreria ottica, stampanti di sistema, ecc...);
- predisposizione degli agenti di test e di profilazione delle applicazioni e supporto all'analisi dei dati.

In considerazione della rapida evoluzione di queste tecnologie e delle frequenti opportunità di variazione del contesto tecnologico del Ministero della Giustizia, soprattutto per l'adozione di nuove piattaforme middleware, il fornitore dovrà garantire il costante adeguamento delle competenze delle risorse coinvolte.

### **5.3.8 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.

Come meglio descritto nell'apposito paragrafo, il Sistema Informativo del Ministero della Giustizia è dotato di un servizio di Identificazione, Autenticazione ed Autorizzazione (IAA) basato su tecnologie Novell e di un servizio di Active Directory Nazionale. Per le applicazioni che utilizzano tali servizi, il Fornitore sarà tenuto a rispettarne le regole.

### **5.3.9 Gestione delle richieste e degli interventi**

Al fine di garantire il corretto funzionamento dei servizi informatici all'utenza di riferimento, il Fornitore è responsabile della gestione di tutti i casi in cui sia rilevabile un'interruzione o un degrado nella fruizione del servizio da parte dell'utente finale.

Il Fornitore dovrà implementare ed utilizzare una piattaforma per la gestione delle richieste, che sarà alimentata, prevalentemente ma non esclusivamente dal servizio di SPOC, ed utilizzata da tutti gli altri servizi. Per quanto riguarda in particolare i servizi di gestione dei sistemi e delle reti, è richiesto che il Fornitore alimenti tale piattaforma per le attività operative che non derivano da una richiesta da parte dell'utenza. Il Fornitore dovrà effettuare la ricezione e la presa in carico delle richieste provenienti dallo SPOC nei tempi concordati. Il Fornitore dovrà, inoltre, aggiornare le informazioni per ciascuna richiesta con l'effettivo stato/andamento delle attività, fornire una stima dei tempi di esecuzione e una diagnosi/fattibilità relativa all'intervento da espletare ed effettuare la chiusura delle richieste (ticket) gestendo gli interventi dei fornitori terzi per quanto di competenza.

In merito a quest'ultima attività, si richiede che il Fornitore coadiuvi il personale addetto alla manutenzione delle apparecchiature hardware e del software di base, sia durante l'esecuzione degli interventi programmati che a supporto di quelli a carattere straordinario. Il Fornitore sarà responsabile dell'attivazione delle terze parti, dell'aggiornamento dei sistemi per la gestione delle richieste e delle procedure di escalation.

### **5.3.10 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.

Le procedure di escalation dovranno tenere conto del livello di gravità del malfunzionamento e dell'impatto della stessa sull'operatività dell'utenza.

I risultati delle attività di analisi saranno utilizzati per l'implementazione di automatismi di correlazione per la gestione di situazioni analoghe o assimilabili.

Le attività di gestione dei malfunzionamenti potranno fornire gli elementi per l'individuazione tempestiva delle azioni da intraprendere in merito a nuovi servizi, nuove componenti tecnologiche o tutto ciò che possa migliorare il servizio offerto all'Amministrazione in termini di capacità e qualità.

#### **5.3.11 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.

L'Amministrazione, nell'ambito del contratto SPConn, ha costituito presso la sede di Napoli un **Centro di Gestione per la Sicurezza**, che attualmente svolge un ruolo di coordinamento per le tematiche relative e manterrà inalterate le attuali prerogative anche in futuro. A causa della eterogeneità dei sistemi in esercizio, il Centro di Gestione non fornisce indicazioni di dettaglio in merito all'applicazione delle correzioni atte a rimuovere le vulnerabilità dei sistemi. Le attività di rilevazione e di bonifica delle vulnerabilità saranno quindi a carico del Fornitore.

Per quanto riguarda la protezione dei sistemi dai virus, l'Amministrazione è dotata di una soluzione di **antivirus centralizzato**, che agisce sia sulle piattaforme server che sulle piattaforme client. La soluzione è gestita dalla stessa struttura dell'Amministrazione che gestisce l'Active Directory Nazionale. Il Fornitore dovrà assicurare la corretta installazione e l'eventuale manutenzione degli agent installati sui sistemi per garantire il corretto funzionamento della soluzione.

#### **5.3.12 Gestione della configurazione e degli asset**

È richiesto che il Fornitore implementi ed utilizzi una piattaforma di IT Management atta a gestire in modo centralizzato le configurazioni e gli asset dei sistemi di ogni Centro Servizio e delle sedi di competenza, come meglio specificato nel paragrafo relativo agli strumenti per l'erogazione del servizio.

Entro cinque mesi dalla data di inizio attività il Fornitore dovrà effettuare un **assessment dei sistemi** e delle configurazioni e personalizzare la piattaforma caricando i dati relativi. Durante

l'assessment dovranno essere individuate, per ciascuno dei sistemi oggetto del servizio, le componenti la cui disponibilità sarà oggetto dell'attività di monitoraggio. I risultati dell'assessment saranno sottoposti a verifica da parte dell'Amministrazione. Eventuali difformità dovranno essere eliminate entro sei mesi dalla data di inizio attività. Si precisa che le attività di assessment sono comprese nel canone del servizio di gestione dei sistemi.

Il fornitore sarà responsabile:

- della gestione della piattaforma, secondo i livelli di servizio contrattuali;
- dell'aggiornamento dei dati di configuration e asset management;
- della produzione di reportistica periodica il cui contenuto, formato e periodicità sarà concordato ad inizio della fornitura e, eventualmente, rivisto su richiesta dell'Amministrazione.

### **5.3.13 Capacity management**

È richiesto che il Fornitore implementi ed utilizzi una piattaforma di IT Management atta a gestire in modo centralizzato i dati di capacità di ogni Centro Servizio e delle sedi di competenza, come meglio specificato nel paragrafo relativo agli strumenti per l'erogazione del servizio.

Il fornitore sarà responsabile:

- della gestione della piattaforma, secondo i livelli di servizio contrattuali;
- dell'installazione degli agent di raccolta dati durante la fase di avviamento o di presa in carico del sistema;
- del monitoraggio degli agent per assicurare la continuità della raccolta dei dati e, quindi, la capacità di produrre report attendibili;
- della raccolta e memorizzazione dei dati di capacità, nonché della verifica della corretta produzione dei report automatici;
- della pubblicazione di reportistica che sintetizzi lo stato di ciascun sistema in gestione e che ne evidenzi eventuali criticità o necessità di evoluzione;
- dell'attivazione della raccolta dati e della generazione della reportistica per tutte le nuove apparecchiature;
- di produrre la reportistica periodica il cui contenuto, formato e periodicità sarà concordato ad inizio della fornitura ed eventualmente rivisto su richiesta dell'Amministrazione.

### **5.3.14 Monitoraggio dei sistemi e delle reti**

È richiesto che il Fornitore implementi ed utilizzi una piattaforma di IT Management atta a monitorare in modo centralizzato i sistemi e le reti di ogni Centro Servizio e delle sedi di competenza, come meglio specificato nel paragrafo relativo agli strumenti per l'erogazione del servizio.

Obiettivo del monitoraggio è mantenere in efficienza tutte le componenti dei sistemi e degli apparati di rete, tenendoli sotto controllo ed intervenendo a fronte di eventuali malfunzionamenti.





Il Fornitore sarà responsabile:

- della gestione della piattaforma, secondo i livelli di servizio contrattuali;
- dell'adeguamento della piattaforma a fronte di tutte le variazioni degli elementi posti sotto monitoraggio;
- del monitoraggio ambientale e dell'effettuazione di quegli interventi, tempestivi anche se non specialistici, che possono essere effettuati in attesa dell'arrivo dei tecnici di assistenza. Tali interventi possono essere indirizzati, a titolo esemplificativo e non esaustivo: alla verifica del funzionamento dei condizionatori ed alla accensione e verifica del funzionamento degli apparati di emergenza; alla riattivazione degli interruttori automatici sul quadro elettrico, con eventuale contatto dei supporti di assistenza per le prime verifiche e/o prove del caso; alla verifica del passaggio su UPS/gruppo elettrogeno ed al ripristino delle normali condizioni di funzionamento;
- della gestione dei fermi programmati, attraverso note/comunicazioni allegate al sistema di monitoraggio;
- della registrazione delle informazioni necessarie per la rilevazione dei livelli di servizio;
- della definizione delle soglie di utilizzo delle risorse per ottenere prestazioni ottimali;
- dell'implementazione dei controlli per rispettare i livelli prestazionali prefissati;
- dell'integrazione e sincronizzazione con gli strumenti di gestione delle richieste;
- del controllo delle basi dati di monitoraggio;
- della predisposizione della reportistica.

Tutte le modifiche e gli aggiornamenti, comprese le variazioni alle soglie degli eventi controllati, saranno sottoposte all'approvazione dell'Amministrazione.

#### 5.3.14.1 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.

#### 5.3.14.2 Monitoraggio delle reti

Il Fornitore dovrà garantire una continua e affidabile conoscenza della disponibilità e dello stato delle reti LAN:

- monitorando tutte le risorse di rete, provvedendo all'installazione degli agent ove previsto;
- correlando in modo automatico gli eventi e generando automaticamente trouble ticket;
- effettuando una rapida diagnosi e risoluzione dei problemi.



#### 5.3.14.3 Reportistica del monitoraggio

Tutti gli eventi relativi agli elementi ed alle grandezze monitorate saranno registrati su un unico repository, da cui verranno prodotti report statistici sull'utilizzo delle risorse, sulla disponibilità e sulle prestazioni dei sistemi. La reportistica dovrà essere fruibile con interfaccia web.

Il Fornitore è tenuto:

- a verificare che la produzione dei report statistici avvenga nei tempi previsti;
- che i report siano disponibili sul sito web secondo i livelli di servizio attesi;
- a disegnare e realizzare nuovi report, su richiesta dell'Amministrazione, anche per esigenze estemporanee.

Si richiede che il Fornitore predisponga, su base trimestrale, report di dettaglio ed aggregati che rappresentino i valori di picco e gli andamenti del consumo delle risorse.





## **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.).

Si fa presente che il parco macchine in dotazione agli Uffici Giudiziari è caratterizzato da un elevato livello di eterogeneità (sia per quanto riguarda l'hardware che le configurazioni software) e di obsolescenza.

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. A tale proposito si precisa che l'Amministrazione è dotata di una soluzione di **antivirus centralizzato**, che agisce sia sulle piattaforme server che sulle piattaforme client. La soluzione è gestita dalla stessa struttura dell'Amministrazione che gestisce l'Active Directory Nazionale. Il Fornitore dovrà assicurare la corretta installazione e l'eventuale manutenzione degli agent installati sulle postazioni di lavoro per garantire il corretto funzionamento della soluzione. La soluzione è oggi diffusa a circa metà del parco macchine. Il completamento della diffusione è previsto entro la metà del 2012.

### 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.
- per quanto riguarda invece il software applicativo "custom" di proprietà dell'Amministrazione, questa dovrà consegnare tale software al Fornitore, che si farà carico della distribuzione secondo un piano concordato con l'Amministrazione;
- per tutti gli aggiornamenti software il Fornitore si farà carico della distribuzione secondo un piano concordato con l'Amministrazione, utilizzando per quanto possibile strumenti automatici (installazione guidate da rete, policy dell'active directory nazionale, ecc.);
- 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. Come meglio specificato nell'appendice relativa ai livelli di servizio, per le Sedi Presidiate Periodicamente e su Chiamata l'intervento da remoto dovrà essere necessariamente tentato prima di attivare l'eventuale intervento *on-site*. Gli utenti di tali sedi 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 per ogni sede dell'Amministrazione. 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 Single Point of Contact (SPOC)

### 7.1 Premessa

Il Fornitore assume la responsabilità completa della ricezione, della gestione e del monitoraggio delle richieste provenienti dagli utenti e relative al Sistema Informativo del Ministero della Giustizia. Con utenti si intende sia i dipendenti del Ministero sia gli utilizzatori delle applicazioni non inseriti nei ruoli dello stesso. Per quanto di competenza, il servizio dovrà fornire direttamente assistenza e supporto a tutti gli utenti. Per le attività di competenza di altri servizi, lo SPOC dovrà inoltrare correttamente le richieste, monitorarne l'esecuzione ed informare l'utente a conclusione dell'attività o in caso di problemi e/o ritardi.

### 7.2 Descrizione del Servizio

Il servizio di SPOC sarà utilizzato dall'utenza per attivare le funzioni preposte al supporto e all'erogazione dei servizi (interventi di help desk, richieste IMAC -installazione, movimentazione, aggiunta, cambiamento-, richieste relative alle applicazioni, richieste informative sui servizi, ecc.). Le richieste potranno essere anche relative a servizi non oggetto della presente fornitura (attivazione di fornitori terzi, supporto su applicazioni esterne, ecc.) e potranno essere effettuate in modalità multi-canale: via telefono, e-mail e web. La predisposizione di tali strumenti è a carico del Fornitore, senza alcun onere per l'Amministrazione.

È richiesto che il Fornitore effettui:

- la tracciatura delle richieste, al fine di rilevare e rendicontare i livelli di servizio;
- l'aggiornamento degli strumenti di tracciatura delle richieste, nonché degli strumenti ad essi collegati, anche attraverso l'inserimento manuale delle informazioni;
- le verifiche relative all'esito degli interventi, limitatamente agli utenti interni, contattando il richiedente, e la chiusura amministrativa dei relativi ticket.

Si precisa che per presa in carico si intende sia l'apertura di una nuova richiesta (di seguito definita anche: chiamata, problema, case o ticket), che il cambio di stato di una richiesta già aperta.

Le attività di SPOC dovranno essere supportate da una **piattaforma tecnologica per la gestione delle richieste**, integrata con la piattaforma di IT Management di cui al paragrafo relativo agli strumenti di erogazione del servizio. Tale piattaforma sarà utilizzata anche da tutti i servizi coinvolti nella gestione delle richieste, compresi quelli non oggetto della presente fornitura ma comunque attivi presso l'Amministrazione (help desk applicativi, gestore interno infrastruttura *active directory* nazionale, gestore posta elettronica, ecc.)

A titolo esemplificativo e non esaustivo, si elencano le attività che dovranno essere effettuate:

- ricezione e gestione delle chiamate vocali effettuate dagli utenti e contestuale apertura del ticket;
- ricezione e gestione delle richieste pervenute tramite e-mail e web con le stesse responsabilità di risoluzione delle chiamate vocali, sebbene con SLA differenziati
- assegnazione delle priorità e/o severità in base alla tipologia del problema e, qualora richiesto dall'Amministrazione, anche in base alla tipologia dell'utente;



- supporto diretto all'utente per le attività di propria competenza (cambio e reset password active directory nazionale, assistenza sull'utilizzo base delle dotazioni informatiche standard, informative su problematiche legate alle applicazioni, ecc.);
- gestione dell'escalation dei problemi verso le funzioni preposte al supporto e all'erogazione dei servizi (secondo livello dello stesso Fornitore, dell'Amministrazione e/o di terze parti) e gestione della ri-assegnazione dei ticket;
- individuazione, per ogni richiesta pervenuta, del corretto gruppo di supporto preposto alla soluzione, con l'ausilio di processi concordati con l'Amministrazione;
- tracciatura delle richieste, anche attraverso il monitoraggio dei tempi di soluzione, e comunicazione ai referenti dell'Amministrazione di eventuali situazioni anomale;
- conduzione di verifiche sugli utenti, finalizzate alla chiusura amministrativa delle problematiche risolte dai secondi livelli e/o terze parti e al riscontro del livello di soddisfazione verso il servizio;
- verifica e aggiornamento dell'anagrafica utente;
- produzione periodica ed a richiesta di reportistica dettagliata sulle chiamate gestite;
- proposta di soluzioni per l'ottimizzazione del servizio.

### 7.3 Requisiti del servizio

Si richiede che il Fornitore eroghi il servizio di SPOC da una struttura esterna al Ministero della Giustizia, che dovrà essere opportunamente descritta in sede di Offerta (in tutte le sue componenti, quali ubicazione, piattaforma tecnologica, metodologie adottate, ecc.) e dovrà possedere i requisiti di seguito indicati.

- La struttura deve essere ubicata sul territorio nazionale.
- La lingua di riferimento deve essere l'italiano.
- la connessione telematica deve essere realizzata attraverso un collegamento SPC di tipo Infranet messo a disposizione dall'Amministrazione. Su tale collegamento dovrà essere realizzato un tunnel IP-SEC. Gli apparati eventualmente necessari per il collegamento ed il tunnel, ad eccezione di quelli forniti nell'ambito di SPC, saranno a carico del Fornitore.
- L'accesso al servizio e alle informazioni relative da parte degli utenti dovrà essere possibile anche tramite un'interfaccia Web accessibile dalla Rete Giustizia. L'accesso dovrà essere **profilato gerarchicamente**, in modo che ogni utente possa richiedere i servizi e avere visibilità delle informazioni di propria competenza. Di seguito sono elencate le tipologie di utenti e le autorizzazioni da implementare. Le liste di dettaglio delle varie tipologie di utenti saranno fornite dall'Amministrazione.
  1. Utente Finale – può aprire ticket solo per se stesso ed accedere solo alle informazioni di propria pertinenza.
  2. Referente Locale - può aprire ticket anche per gli utenti di competenza ed accedere alle informazioni relative.
  3. CISIA – può aprire ticket per tutti gli utenti del proprio territorio, compresi i Referenti Locali, ed accedere alle informazioni relative.
  4. DGSIA – può aprire ticket per tutti gli utenti del Ministero, compresi i CISIA ed i Referenti Locali, ed accedere alle informazioni relative.



- La piattaforma tecnologica di gestione delle richieste che sarà implementata dal Fornitore dovrà rispettare le regole del servizio di identificazione, autenticazione e autorizzazione. Per accedere alla piattaforma gli utenti dovranno quindi identificarsi tramite le stesse credenziali utilizzate per *active directory*. Qualora fossero già collegati a tale servizio, l'accesso alla piattaforma non dovrà richiedere ulteriori identificazioni.
- Tra gli attributi delle utenze gestite dal servizio di identificazione, autenticazione e autorizzazione è presente il PIN, già rilasciato dal Fornitore SPCoop Lotto 2, che continuerà ad essere utilizzato per identificare gli utenti a fronte di richieste particolarmente delicate (quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le richieste di variazioni sui registri penali). Ad inizio contratto l'Amministrazione fornirà l'elenco delle richieste che necessitano dell'identificazione dell'utente tramite PIN.

Il Fornitore dovrà garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni trattate, anche attraverso la formalizzazione e l'applicazione di procedure da adottare al proprio interno.

L'Amministrazione, o terze parti da questa delegate, si riserva di effettuare verifiche presso la struttura prima dell'avvio del servizio e per l'intera durata contrattuale. Le modalità di tali verifiche saranno congiuntamente concordate e dell'esito sarà redatta opportuna documentazione.



## **8 Descrizione del servizio di assistenza applicativa**

### **8.1 Premessa**

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

Si fa presente che il parco applicativo oggetto del servizio è caratterizzato da un elevato livello di eterogeneità e di obsolescenza. In particolare, le applicazioni a supporto dell'Area Penale sono basate su architettura client-server e sviluppate in Clipper. Tali applicazioni, che sono oggetto di una quota parte importante dell'attività di assistenza applicativa, sono distribuite sul territorio a livello circondariale (quindi anche nelle sedi più piccole) e coesistono in diverse versioni. Attualmente è in corso un progetto per l'evoluzione di tali applicazioni, teso a superare le principali limitazioni delle attuali versioni e, come ricaduta, a ridurre l'effort per l'assistenza. Alla data sono in via di definizione i tempi di migrazione dalle vecchie alle nuove versioni. Il Fornitore sarà chiamato a supportare l'Amministrazione per le attività di migrazione

Di seguito è fornita una descrizione di massima dei servizi di assistenza applicativa richiesti, 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 applicazioni basate su diverse e più moderne tecnologie potrà comportare significative variazioni del contesto applicativo 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 applicazioni di proprietà dell'Amministrazione sia con strumenti messi eventualmente a disposizione dal Fornitore in adempimento alle obbligazioni contrattuali. L'uso di tali strumenti e/o servizi non produrrà oneri aggiuntivi per l'Amministrazione.

### **8.2 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;
- Bonifiche sulle basi dati applicative a fronte di:
  - ✓ Eventuali anomalie software,
  - ✓ Cambiamenti di anagrafiche,
  - ✓ Cambiamenti della configurazione applicativa,
  - ✓ Richieste di correzione dei dati inseriti;





- Produzione di statistiche standard e su richiesta;
- 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.

### **8.3 Requisiti del servizio**

- Il Fornitore dovrà garantire la possibilità di eseguire interventi da remoto sui 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, per le Sedi Presidiate Periodicamente e su Chiamata l'intervento da remoto dovrà essere necessariamente tentato prima di attivare l'eventuale intervento on-site. Gli utenti di tali sedi che rifiuteranno gli interventi da remoto sulle postazioni di lavoro assegnate verranno assistiti con bassa priorità.
- 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.
- A fronte di richieste particolarmente delicate (quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le richieste di variazioni sui registri penali), il Fornitore dovrà identificare gli utenti assistiti da remoto verificandone il PIN. Ad inizio contratto l'Amministrazione fornirà l'elenco delle richieste che necessitano l'identificazione dell'utente tramite PIN.
- 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 il software e la documentazione di tutte le versioni delle applicazioni assistite.





## **9 Descrizione del servizio di Identificazione, Autenticazione e Autorizzazione**

### **9.1 Premessa**

Il Fornitore assume la responsabilità completa della gestione del servizio di Identificazione, Autenticazione e Autorizzazione (Identity & Access Management) oggetto del contratto.

Di seguito è fornita una descrizione di massima del servizio, 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 e più moderne tecnologie di Identity & Access Management potrà comportare significative variazioni del contesto di inizio fornitura. Si impegna quindi ad erogare il servizio richiesto aggiornando le conoscenze del personale impiegato o inserendo nei gruppi di lavoro risorse con profili professionali adeguati, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione.

Il servizio dovrà essere erogato per l'intera durata della fornitura operando con gli strumenti di proprietà dell'Amministrazione.

### **9.2 Descrizione del Servizio**

Il servizio ha la finalità di centralizzare la gestione delle funzioni di identificazione, autenticazione ed autorizzazione degli utenti all'utilizzo del sistema informativo del Ministero, con modalità conformi ai requisiti di sicurezza richiesti dalle normative vigenti, ivi comprese le norme sul trattamento dei dati personali di cui al Decreto Legislativo 196/2003 e successive modificazioni.

Tutte le attività dovranno essere svolte secondo procedure documentate, fornite dall'Amministrazione o proposte dal Fornitore ed approvate preventivamente dall'Amministrazione.

Attualmente il servizio è erogato nell'ambito del contratto SPCoop Lotto 2, utilizzando infrastrutture del Fornitore e tecnologia Novell. La componente di access management è installata presso il Centro Servizio Nazionale di Napoli, mentre la componente di identity management è installata presso il Fornitore. Nei prossimi mesi quest'ultimo provvederà a migrare anche tale componente presso il Centro Servizio Nazionale di Napoli. Alla scadenza del contratto SPC, l'infrastruttura nel suo complesso diventerà di proprietà dell'Amministrazione in quanto bene rinveniente a titolo gratuito.

La componente di access management è attualmente poco utilizzata (solo un'applicazione ne rispetta le regole) ma l'Amministrazione ne prevede una graduale implementazione.

La componente Identity Management è maggiormente utilizzata, anche se la definizione delle utenze avviene attraverso un diverso meta-directory (Microsoft Forefront Identity Manager), gestito direttamente da personale dell'Amministrazione. Tale meta-directory viene alimentato da tre distinte fonti primarie di utenze, che utilizzano tecnologie diverse, e alimenta a sua volta automaticamente l'Active Directory Nazionale (ADN) del Ministero.



La user application di Novell Identity Management viene invece utilizzata dai 1.800 Referenti Territoriali dell'Amministrazione per le attività di gestione delle utenze quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'associazione dei dati di ufficio, dello user name, del profilo di accesso a Internet e del PIN per accedere al call center di SPCoop Lotto 2. Tale call center attualmente gestisce le attività di reset password per le utenze ADN, posta elettronica e posta elettronica certificata. Per completezza di informazione, si evidenzia che i Referenti Territoriali provvedono anche a caricare i dati anagrafici degli utenti esterni in servizio presso l'Amministrazione (p.e. Giudici di Pace, Polizia Giudiziaria) utilizzando uno strumento Web dedicato.

Le attuali modalità di utilizzo del servizio, sopra descritte, dipendono da scelte organizzative e tecniche dell'Amministrazione che potranno evolversi nel tempo anche con il contributo propositivo e progettuale del Fornitore. Il Fornitore dovrà quindi garantire, se richiesto dall'Amministrazione, le attività previste dalle specifiche iniziali del servizio SPCoop, di seguito sintetizzate.

### **9.3 Requisiti del servizio**

Il servizio deve consentire la gestione (attribuzione, sospensione, modificazione, revoca e cancellazione) dei privilegi di accesso ai sistemi secondo le direttive e sotto la supervisione dei responsabili dell'Amministrazione. Ogni operazione effettuata sui sistemi deve essere riconducibile a soggetti correttamente identificati, autenticati ed autorizzati. Ne consegue che devono essere rilevati anche tutti i tentativi di accesso non autorizzato, anche inconsapevolmente o senza dolo intenzionale da parte degli utenti.

Deve essere prevista la suddivisione degli utenti in gruppi omogenei. Le credenziali di riconoscimento utilizzate potranno essere le seguenti:

- Credenziali utente basate su user-id e password;
- Credenziali utente basate su smart card contenenti certificati digitali o altri dispositivi di accesso che gestiscano l'autenticazione forte;
- Credenziali utente basate sulla Carta Nazionale dei Servizi (CNS) e/o Carta di Identità Elettronica (CIE).

Il servizio comprende tutte le attività atte a gestire l'intero ciclo di vita dell'utenza, quali ad esempio: la registrazione della richiesta dell'Amministrazione, la definizione dell'utenza, l'assegnazione delle autorizzazioni, l'eventuale inserimento in un gruppo, la distribuzione dei dispositivi di accesso, la revoca/sostituzione dei dispositivi di accesso, l'applicazione di politiche di gestione degli strumenti di accesso e delle password.

In particolare, per ogni utente per il quale l'Amministrazione richieda il rilascio di privilegi di accesso, dovrà essere effettuata una registrazione, con l'eventuale rilascio degli strumenti per consentire il riconoscimento delle credenziali ed il riporto delle autorizzazioni con il rispettivo riferimento temporale. Ogni successiva modifica (p.e. perdita delle credenziali, revoca delle autorizzazioni, ecc.) dovrà essere riportata in appositi registri.



## **10 Servizi di supporto specialistico**

Nel corso della durata contrattuale l'Amministrazione potrà richiedere al Fornitore servizi di supporto specialistico, da erogare per attività di carattere continuativo o progettuale attinenti i servizi erogati. A titolo esemplificativo e non esaustivo, un'attività di tipo continuativo che potrebbe essere richiesta è la gestione delle postazioni di lavoro di alcuni utenti VIP con livelli di servizio maggiormente stringenti rispetto a quelli contrattualmente previsti e/o con personale dedicato. Sempre titolo esemplificativo e non esaustivo, attività di carattere progettuale che potrebbero essere richieste sono la migrazione massiva delle postazioni di lavoro a una nuova versione di sistema operativo e la diffusione di una nuova applicazione sul territorio, qualora l'Amministrazione intenda completare tali attività in tempi non compatibili con la pianificazione che il Fornitore è tenuto a proporre nell'ambito dei servizi a canone.

Tali attività saranno svolte prevalentemente nei giorni feriali e nel normale orario di lavoro, fatte salve eventuali eccezioni che saranno concordate con congruo anticipo con il Fornitore per permettere lo svolgimento delle stesse anche in fasce orarie differenti.

Contrariamente ai servizi precedentemente descritti, tali attività saranno remunerate a tempo e spesa, come meglio specificato nel paragrafo relativo alle modalità di esecuzione della fornitura.



## 11 Strumenti per l'erogazione dei servizi

Il Fornitore, in sede di offerta tecnica, dovrà proporre e descrivere nei dettagli una **piattaforma tecnologica di IT Management** che soddisfi i requisiti minimi di seguito specificati.

La piattaforma tecnologica IT Management dovrà rilasciata in esercizio entro il termine massimo di 5 (cinque) mesi a decorrere dalla data di inizio delle attività, ovvero nel minore termine di 3 (tre) mesi ove oggetto di offerta migliorativa.

Per quanto riguarda i servizi di gestione dei sistemi e delle reti, la piattaforma dovrà consentire il monitoraggio, la gestione centralizzata delle configurazioni e degli asset, il capacity management e la gestione da remoto.

Nell'ambito della piattaforma di IT Management, il Fornitore dovrà proporre una soluzione tecnologica integrata per la gestione del salvataggio e del ripristino dei dati. Poiché la maggior parte delle sedi del Ministero sono attualmente dotate di hardware (dischi, librerie nastro, ecc.) insufficiente, obsoleto e 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 necessario** 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. Si precisa che tutte le licenze software necessarie per implementare la soluzione proposta dovranno essere messe a disposizione dal Fornitore.

Per quanto riguarda i servizi di gestione delle postazioni di lavoro, non essendo prevista l'installazione di agent residenti, la piattaforma dovrà garantire esclusivamente la gestione da remoto utilizzando tecnologie di tipo *agentless*, 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'apertura 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.

Nell'ambito della piattaforma di IT Management, il Fornitore dovrà inoltre garantire l'alimentazione ed il costante aggiornamento di un database contenente tutte le informazioni delle PDL in gestione per ogni sede dell'Amministrazione. 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.

Un'istanza della piattaforma di IT Management dovrà essere implementata presso ciascuno dei Centri Servizi dell'Amministrazione, ai fini della gestione dei sistemi, delle reti, delle postazioni di lavoro e delle applicazioni di competenza. A tale proposito si precisa che per sistemi, reti, postazioni di lavoro e applicazioni di competenza di un Centro Servizi, sono da intendersi quelli installati presso lo stesso Centro Servizi, presso le sedi limitrofe e presso tutte le Sedi Presidiate, le eventuali Sedi con Presidio Ridotto, le Sedi Presidiate Periodicamente e le Sedi Presidiate su Chiamata presenti sul territorio assegnato al Centro Servizio. Si ribadisce inoltre che tutti gli



interventi necessari presso le Sedi Presidiate Periodicamente e su Chiamata dovranno essere effettuati, per quanto possibile, utilizzando la piattaforma, in modo da limitare al massimo il numero di interventi on-site.

La piattaforma di IT Management proposta dal Fornitore sarà oggetto di valutazione tecnica da parte della Commissione di gara.

Il Fornitore, in sede di offerta tecnica, dovrà inoltre 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 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 per la gestione delle richieste dovrà essere integrata con la piattaforma di IT Management e dovrà supportare, con la massima efficacia ed efficienza, le attività del servizio di SPOC e di tutti gli altri servizi coinvolti nella gestione delle richieste, compresi quelli non oggetto della presente fornitura ma comunque attivi presso l'Amministrazione (help desk applicativi, gestore interno infrastruttura *active directory* nazionale, gestore posta elettronica, ecc.). A tale proposito, si precisa che il Fornitore dovrà rilasciare dell'Amministrazione tutte le licenze dei prodotti necessarie per l'utilizzo della piattaforma da parte di questi servizi e, se richiesto, fornire supporto per le attività di installazione e configurazione.

La piattaforma per la gestione delle richieste dovrà essere utilizzabile direttamente dagli utenti, tramite un'interfaccia Web accessibile dalla Rete Giustizia. La piattaforma dovrà rispettare le regole del servizio di identificazione, autenticazione e autorizzazione. Per accedere alla piattaforma gli utenti dovranno quindi identificarsi tramite le stesse credenziali utilizzate per *active directory*. Qualora fossero già collegati a tale servizio, l'accesso alla piattaforma non richiederà ulteriori identificazioni. L'accesso alla piattaforma dovrà essere profilato gerarchicamente, in modo che ogni utente possa richiedere i servizi e avere visibilità delle informazioni di propria competenza. Per il dettaglio delle diverse tipologie di utenza e di autorizzazione si rimanda a quanto specificato a proposito del servizio di SPOC.

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.

Il Fornitore dovrà realizzare le diverse istanze della piattaforma di IT Management utilizzando apparecchiature che tengano conto anche di standard di efficienza energetica (Energy Star,



presenza di rapporto conforme al benchmark SpecPower, con valore “Overall ssj\_ops/watt” pari o inferiore a 2300).

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.

## 12 Orario di servizio

Si richiede che il Fornitore garantisca quanto di seguito elencato.

1. I servizi di gestione dei sistemi e delle reti, di gestione delle postazioni di lavoro e di assistenza applicativa siano erogati, presso ciascun Centro Servizio (Nazionale o Distrettuale), da un presidio attivo nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 18:00 e il sabato dalle 8:00 alle 13:00. La copertura dell'orario di servizio potrà avvenire senza ricorrere a più turni di lavoro, diversificando gli orari di ingresso e uscita delle risorse del presidio. Per il presidio del sabato mattina potrà essere utilizzato un numero di risorse ridotto rispetto a quello richiesto negli altri giorni (si veda il paragrafo relativo al Dimensionamento) ed in particolare: tre risorse per i Centri Servizio Nazionali e due risorse per i Centri Servizio Distrettuali. Tali risorse dovranno comunque garantire il monitoraggio dei sistemi e delle reti di competenza e gli interventi non differibili. Esclusivamente per i Centri Servizi Nazionali di Roma e Napoli, al di fuori dell'orario di servizio (e quindi anche di notte e nei giorni festivi) dovrà sempre essere garantita la reperibilità telefonica di una delle risorse del presidio, che dovrà intervenire se richiesto dall'Amministrazione o dal personale del Centro di Servizio che effettua il monitoraggio dei sistemi e delle reti.
2. I servizi di gestione dei sistemi e delle reti, di gestione delle postazioni di lavoro e di assistenza applicativa siano erogati, presso ciascuna Sede Presidiata, da un presidio attivo nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 17:00. Il sabato dalle 8:00 alle 13:00 dovrà essere garantita la reperibilità telefonica di una delle risorse del presidio, che dovrà intervenire se richiesto dall'Amministrazione o dal personale del Centro di Servizio che effettua il monitoraggio dei sistemi e delle reti.
3. I servizi di gestione dei sistemi e delle reti, di gestione delle postazioni di lavoro e di assistenza applicativa siano erogati, presso ciascuna Sede con Presidio Ridotto, da un presidio attivo nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 17:00.
4. I servizi di gestione dei sistemi e delle reti, di gestione delle postazioni di lavoro e di assistenza applicativa siano erogati presso ciascuna Sede Presidiata su base periodica da un presidio attivo per un giorno alla settimana, in base ad una pianificazione concordata con i referenti territoriali dell'Amministrazione. L'orario di servizio indicativo sarà dalle 8:00 alle 17:00. Tale orario potrà variare in funzione della distanza tra la sede ed il Centro Servizio. L'intervento dovrà, comunque, garantire l'esecuzione delle attività programmate e la risoluzione dei problemi che non possono essere gestiti da remoto. Le pianificazioni dei presidi sul territorio potranno essere modificate su richiesta dell'Amministrazione, eventualmente anche in deroga ai livelli di servizio contrattuali.
5. I servizi di gestione dei sistemi e delle reti, di gestione delle postazioni di lavoro e di assistenza applicativa siano erogati presso ciascuna Sede Presidiata a chiamata attraverso un intervento ad hoc, da pianificare in accordo con l'Amministrazione, per risolvere i problemi che non possono essere gestiti da remoto. La durata dell'intervento sarà tale da garantire la risoluzione di tali problemi. Le priorità di intervento sulle varie sedi saranno determinate dall'Amministrazione, eventualmente anche in deroga ai livelli di servizio contrattuali.





6. Per i servizi di gestione dei sistemi e delle reti, di gestione delle postazioni di lavoro e di assistenza applicativa, l'Amministrazione disponga di un plafond di ore/servizio per ogni anno, da intendersi comunque remunerate nel canone offerto, pari a 200 ore/servizio per i Centri Servizio Nazionali e a 100 ore/servizio per i Centri Servizio Distrettuali, per consentire:
  - a. estensioni dell'orario di servizio nelle normali giornate lavorative;
  - b. richieste di attivazione dei servizi nei giorni festivi;Si precisa che, sia per le estensioni dell'orario di servizio che per l'attivazione dei servizi nei giorni festivi, potrà essere utilizzato un numero di risorse ridotto rispetto a quello richiesto in orario di servizio standard (vedi paragrafo Dimensionamento) ed in particolare: tre risorse per i Centri Servizio Nazionali e due risorse per i Centri Servizio Distrettuali.
7. Il servizio di SPOC sia erogato H24 per 365 giorni l'anno. Sulla base dell'esperienza maturata con l'help desk di SPC, si può affermare che il numero medio di chiamate ricevute nei giorni festivi è inferiore ad un centesimo del volume medio giornaliero.
8. Il servizio di Identificazione, Autenticazione e Autorizzazione (IAA) sia erogato H24 per 365 giorni l'anno e sia presidiato nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 18:00 e il sabato dalle 8:00 alle 13:00. La copertura dell'orario di servizio potrà avvenire senza ricorrere a più turni di lavoro, diversificando gli orari di ingresso e uscita delle risorse del presidio. Per il presidio del sabato mattina potrà essere utilizzato un numero di risorse ridotto rispetto a quello richiesto negli altri giorni (si veda il paragrafo relativo al Dimensionamento) ed in particolare: due risorse.

Si precisa che il Fornitore dovrà comunque garantire, anche con attività da svolgersi al di fuori dell'orario di servizio e da intendersi comunque remunerate nel canone offerto, il corretto completamento delle operazioni in corso, la corretta esecuzione delle operazioni schedate, la corretta ripartenza dei sistemi/sottosistemi e la disponibilità dei servizi necessari per il funzionamento delle applicazioni installate sui sistemi gestiti.

Per quanto riguarda le richieste di estensione dell'orario di servizio e di attivazione dei servizi nei giorni festivi, l'Amministrazione osserverà un periodo di preavviso pari a:

- due ore, per le richieste di estensione dell'orario di servizio;
- quattro ore, per le richieste di attivazione dei servizi nei giorni festivi.

Le richieste di estensione dell'orario di servizio e di attivazione dei servizi nei giorni festivi avverranno tramite posta elettronica e, se pervenute nel periodo di preavviso suddetto, non saranno soggette all'accettazione da parte del Fornitore.

Si precisa inoltre che per giorni festivi devono intendersi le domeniche e le festività a carattere nazionale, ciò anche in considerazione della diffusione su tutto il territorio degli utenti finali dei servizi oggetto della fornitura.



## 13 Dimensionamento

Di seguito è riportato il dimensionamento iniziale per i servizi richiesti. Si precisa che tale dimensionamento, funzionale alla quantificazione della base d'asta, potrebbe subire delle modifiche anche rilevanti prima dell'inizio della fornitura, a fronte di scelte organizzative dell'Amministrazione sulle sedi da presidiare e/o di variazioni delle quantità degli apparati da gestire (per acquisizioni, dismissioni, ecc.).

Si precisa inoltre che il dimensionamento effettuato per le Sedi con Presidio Ridotto, oggetto di un'opzione contrattuale, non è funzionale alla quantificazione della base d'asta ma alla determinazione dell'importo contrattuale. Qualora l'Amministrazione attivasse l'opzione, richiedendo presidi di tale tipologia, il canone dovuto sarà pari alla metà del canone offerto per le Sedi Presidiate.

### 13.1 Presidio delle sedi

Il servizio di presidio delle sedi sarà remunerato sulla base del numero e della tipologia delle sedi presidiate. Di seguito è riportata la classificazione delle sedi dell'Amministrazione per tipologia.

**Tabella 1 – Classificazione delle sedi**

<b>Sigla</b>	<b>Tipologia</b>	<b>Caratteristiche</b>
CSN	Centro Servizio Nazionale	CED che eroga servizi agli Uffici Giudiziari su base nazionale
CSD	Centro Servizio Distrettuale	CED che eroga servizi agli Uffici Giudiziari su base distrettuale e/o inter-distrettuale
SP	Sede Presidiata	Tribunali/Procure maggiormente rilevanti o sedi ministeriali, dotate di numerose postazioni di lavoro e/o sistemi locali
SPR	Sede con Presidio Ridotto	Tribunali/Procure o sedi distaccate, dotate di un numero ridotto di postazioni di lavoro e/o sistemi locali, dove non fosse possibile attivare un presidio periodico
SPP	Sede Presidiata Periodicamente	Tribunali/Procure o sedi distaccate, dotate di un numero ridotto di postazioni di lavoro e/o sistemi locali
SPC	Sede Presidiata a Chiamata	Giudici di Pace e altre sedi minori, dotate di un numero limitato di postazioni di lavoro e/o sistemi locali

Di seguito si riporta la ripartizione iniziale delle sedi per tipologia, utilizzata per il dimensionamento della base d'asta o, nel caso delle Sedi con Presidio Ridotto, per la determinazione dell'importo contrattuale. Si precisa che l'Amministrazione potrà variare a suo piacimento tale ripartizione nel corso della durata contrattuale, comunicandolo al Fornitore come previsto nel paragrafo "Modalità di esecuzione della fornitura". In modo analogo, l'Amministrazione potrà aumentare o diminuire il numero delle sedi oggetto del servizio.



Tabella 2 – Ripartizione iniziale delle sedi per tipologia

Sigla	Tipologia	Ripartizione iniziale	Ubicazione
CSN	Centro Servizio Nazionale	2	Napoli, Roma Balduina
CSD	Centro Servizio Distrettuale	12	Torino, Genova, Milano, Brescia, Padova, Bologna, Firenze, Bari, Catanzaro, Palermo, Catania, Cagliari
SP	Sede Presidiata	45	Da definire
SPR	Sede con Presidio Ridotto	40	Opzione attivabile dall'Amministrazione su alcune Sedi Presidiate Periodicamente
SPP	Sede Presidiata Periodicamente	120	Da definire
SPC	Sede Presidiata a Chiamata	1000	Da definire

Di seguito si riporta infine il dimensionamento minimo richiesto per i presidi da attivare presso i Centri Servizio Nazionali, Centri Servizio Distrettuali e le Sedi Presidiate (per la descrizione delle figure professionali è necessario fare riferimento all'appendice 4 del presente capitolato).

Tabella 3 – Dimensionamento minimo dei presidi per tipologia di sede

Sigla	Tipologia	Dimensionamento minimo dei presidi
CSN	Centro Servizio Nazionale	5 Risorse 1 Sistemista senior, 2 Sistemisti, 2 Sistemisti junior
CSD	Centro Servizio Distrettuale	3 Risorse 1 Sistemista senior, 1 Sistemista, 1 Sistemista junior
SP	Sede Presidiata	2 Risorse 1 Sistemista, 1 Sistemista junior
SPR	Sede con Presidio Ridotto	1 Risorsa 1 Sistemista

### 13.2 Servizio di gestione dei sistemi e delle reti

Il servizio sarà remunerato sulla base del numero e della tipologia delle apparecchiature affidate in gestione. Di seguito è riportata la classificazione dei sistemi per tipologia.

Tabella 4 – Classificazione dei sistemi

Sigla	Tipologia	Caratteristiche
SFP	Server Fisico presidiato	Server fisico, virtualizzato o non, SAN o TAN gestito presso un Centro Servizio o una Sede Presidiata
SVP	Server Virtuale presidiato	Server virtuale gestito presso un Centro Servizio o una Sede Presidiata
SFN	Server Fisico non presidiato	Server fisico, virtualizzato o non, SAN o TAN gestito presso una Sede Presidiata Periodicamente o a chiamata
SVN	Server Virtuale non presidiato	Server virtuale gestito presso una Sede Presidiata Periodicamente o a chiamata

Per quanto riguarda i server fisici virtualizzati, si precisa che saranno remunerati come un server fisico (SFP o SFN) più un numero di server virtuali (SVP o SVN) pari al numero delle macchine virtuali definite diminuito di uno. Ad esempio, un server presidiato con quattro macchine virtuali sarà remunerato come un SFP più tre SVP.

Per quanto riguarda i server in configurazione cluster, si precisa che saranno remunerati come tanti server fisici (SFP o SFP) quanti sono i nodi del cluster.

Per quanto riguarda i server *blade*, si precisa che le lame *spare* non saranno remunerate.

Per quanto riguarda le stampanti di rete, si precisa che non è attualmente disponibile un censimento e che quelle eventualmente affidate in gestione saranno remunerate con un canone pari al 20 % di quanto previsto per un server fisico (SFP o SFN).

Di seguito viene dettagliata la ripartizione iniziale dei sistemi per tipologia, utilizzata per il dimensionamento della base d'asta. Si precisa che l'Amministrazione potrà variare a suo piacimento tale ripartizione nel corso della durata contrattuale, comunicandolo al Fornitore come previsto nel paragrafo "Modalità di esecuzione della fornitura". In modo analogo l'Amministrazione potrà aumentare o diminuire il numero dei sistemi oggetto del servizio.

Si precisa inoltre che sia il numero totale dei sistemi che la ripartizione iniziale per tipologia sono stati stimati sulla base delle informazioni disponibili e potrebbero quindi differire dalla realtà. Dopo il completamento del previsto assessment iniziale dei sistemi, il Fornitore sarà remunerato sulla base della quantità e della tipologia effettiva dei sistemi gestiti.

**Tabella 5 – Ripartizione iniziale dei sistemi per tipologia**

Sigla	Tipologia	Ripartizione iniziale
SFP	Server Fisico presidiato	1500
SVP	Server Virtuale presidiato	1000
SFN	Server Fisico non presidiato	1000
SVN	Server Virtuale non presidiato	500

Durante l'erogazione dei servizi, il Fornitore potrà proporre all'Amministrazione degli interventi mirati all'ammodernamento, alla standardizzazione ed al consolidamento dei sistemi gestiti. Anche se gli interventi proposti fossero a carico del Fornitore, l'Amministrazione dovrà approvarli formalmente. In tal caso, a fronte dell'investimento effettuato dal Fornitore per ottimizzare le configurazioni e ridurre il numero dei sistemi gestiti, l'Amministrazione riconoscerà, per i sistemi interessati, lo stesso canone corrisposto prima dell'intervento stesso.

Per quanto riguarda la gestione degli apparati di rete, non essendo note le quantità e le tipologie degli apparati installati, il servizio sarà remunerato a corpo, con un canone proporzionale al numero di punti rete attivi. Tale numero è pari agli apparati (server, storage, stampanti di rete, postazioni di lavoro, ecc.) collegati in rete. Ai fini del dimensionamento della base d'asta, il numero degli apparati collegati in rete è stato posto pari a **60.000**.

### 13.3 Servizio di gestione delle postazioni di lavoro

Il servizio sarà remunerato sulla base del numero delle apparecchiature affidate in gestione.

La dotazione iniziale delle postazioni di lavoro utilizzata per il dimensionamento della base d'asta ammonta a **55.000 unità**. Si precisa che l'Amministrazione potrà variare a suo piacimento il perimetro delle postazioni oggetto del servizio nel corso della durata contrattuale, comunicandolo al Fornitore come previsto nel paragrafo "Modalità di esecuzione della fornitura". Si precisa, inoltre, che il numero totale delle postazioni di lavoro è stato stimato sulla base delle informazioni disponibili e potrebbe quindi differire dalla realtà. Una volta completato il previsto assessment iniziale delle postazioni di lavoro, il Fornitore sarà remunerato sulla base della quantità effettiva delle postazioni gestite.

### 13.4 Servizio di assistenza applicativa

Il servizio sarà remunerato sulla base del numero e della tipologia delle applicazioni oggetto di assistenza. Di seguito è riportata la classificazione delle applicazioni per complessità e numerosità degli utenti.

**Tabella 6 - Classificazione delle applicazioni per tipologia**

<b>Sigla</b>	<b>Tipologia</b>	<b>Caratteristiche</b>
ASP	Applicazione semplice con pochi utenti	Applicazione che richiede interventi di assistenza di base, diffusa a qualche centinaio di utenti
ASM	Applicazione semplice con molti utenti	Applicazione che richiede interventi di assistenza di base, diffusa a qualche migliaio di utenti
ACP	Applicazione complessa con pochi utenti	Applicazione che richiede interventi di assistenza più complessi e/o più lunghi, diffusa a qualche centinaio di utenti
ACM	Applicazione complessa con molti utenti	Applicazione che richiede interventi di assistenza più complessi e/o più lunghi, diffusa a qualche migliaio di utenti

Di seguito si riporta la ripartizione iniziale delle applicazioni per tipologia che è stata utilizzata per il dimensionamento della base d'asta. Si precisa che l'Amministrazione potrà variare a suo piacimento tale ripartizione nel corso della durata contrattuale, comunicandolo al Fornitore come previsto nel paragrafo "Modalità di esecuzione della fornitura". In modo analogo l'Amministrazione potrà aumentare o diminuire il numero delle applicazioni oggetto del servizio. Si precisa inoltre che il numero e la tipologia delle applicazioni sono stati stimati sulla base delle informazioni disponibili e potrebbero quindi differire dalla realtà. In seguito alla presa in carico delle applicazioni oggetto del servizio, il Fornitore sarà remunerato sulla base della quantità e della tipologia effettiva delle applicazioni assistite.

**Tabella 7 – Ripartizione iniziale delle applicazioni per tipologia**

<b>Sigla</b>	<b>Tipologia</b>	<b>Ripartizione iniziale</b>
ASP	Applicazione semplice con pochi utenti	5
ASM	Applicazione semplice con molti utenti	5
ACP	Applicazione complessa con pochi utenti	20
ACM	Applicazione complessa con molti utenti	5

### **13.5 Servizio di Single Point of Contact (SPOC)**

Il servizio sarà remunerato sulla base del numero degli utenti interni definiti.

Per il dimensionamento della base d'asta il numero degli utenti interni è uguale a quello delle postazioni di lavoro conferite in gestione, ovvero è pari a 55.000 unità.

### **13.6 Servizio di Identificazione, Autenticazione e Autorizzazione (IAA)**

Il servizio sarà remunerato sulla base del numero delle utenze attive.

Per il dimensionamento della base d'asta il numero delle utenze attive è posto pari a 55.000 unità.

Di seguito è riportato il dimensionamento minimo per il presidio del servizio.

**Tabella 8- Dimensionamento minimo del presidio per il servizio di IAA**

<b>Figura professionale</b>	<b>Sistemista Senior</b>	<b>Sistemista</b>	<b>Sistemista Junior</b>
Numero di risorse	0	1	2

### **13.7 Servizi di supporto specialistico**

Di seguito è riportato il dimensionamento annuo stimato per i servizi di supporto specialistico, suddiviso per figura professionale, da erogarsi in giorni/ persona e secondo la modalità tempo e spesa. Si precisa che le quantità riportate sono finalizzate esclusivamente alla stima della base d'asta. L'Amministrazione potrà quindi variare a piacimento le quantità effettivamente utilizzate, con l'unico vincolo di non superare, per ogni anno, il 10 % del totale dei canoni annuali relativi ai servizi di gestione dei sistemi e delle reti, di gestione delle postazioni di lavoro e di assistenza applicativa. Per la descrizione delle figure professionali è necessario fare riferimento all'appendice 4 del presente capitolato.

**Tabella 9- Dimensionamento annuale dei servizi di supporto specialistico**

<b>Figura professionale</b>	<b>Sistemista Senior/DBA</b>	<b>Sistemista</b>	<b>Sistemista Junior</b>	<b>Totale G/P</b>
Numero di giorni/persona (G/P)	1000	2000	4000	7000

## 14 Modalità di esecuzione della fornitura

### 14.1 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.

**Tabella 10 - Modalità di esecuzione dei servizi**

Servizi	Modalità di esecuzione	Remunerazione	Metrica
Presidio	Continuativa	A canone	Numero di sedi presidiate
Gestione dei sistemi	Continuativa	A canone	Numero di sistemi gestiti
Gestione delle reti	Continuativa	A canone	A corpo (numero di apparati collegati)
Gestione delle postazioni di lavoro	Continuativa	A canone	Numero di postazioni gestite
Assistenza applicativa	Continuativa	A canone	Numero di applicazioni assistite
SPOC	Continuativa	A canone	Numero di utenti gestiti
IAA	Continuativa	A canone	Numero di utenze gestite
Servizi professionali di supporto	Continuativa	A consumo	giorni/persona
	Progettuale	A corpo	

In relazione alle attività remunerate in giorni/persona, si precisa che, all'attivazione dei servizi e all'inizio di ciascun anno solare, sarà concordato un massimale di spesa per l'esercizio finanziario in corso che non potrà essere superato. Pertanto il Fornitore si impegna ad erogare i servizi richiesti dall'Amministrazione e a stilare i Piani di lavoro tenendo conto di tale vincolo.



Segue una descrizione dettagliata delle modalità e degli istituti previsti per l'esecuzione dei servizi.

## **14.2 Intera fornitura**

I servizi dovranno essere erogati nel rispetto delle specifiche, dei requisiti di qualità stabiliti da contratto e, laddove applicabile, dei livelli di servizio di cui al Piano della Qualità Generale.

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.

## **14.3 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.

### **14.3.1 Modalità continuativa a canone**

Il canone mensile del servizio è composto da:

- il canone per il servizio di presidio delle sedi, commisurato al numero di sedi presidiate ed alla tipologia di presidio;
- il canone per il servizio di gestione dei sistemi, commisurato al numero di apparati gestiti ed alla relativa classificazione;
- il canone per il servizio di gestione delle reti, a corpo;
- il canone per il servizio di gestione delle postazioni di lavoro, commisurato al numero di apparati gestiti;
- il canone per il servizio di SPOC, commisurato al numero di utenti gestiti;
- il canone per il servizio di assistenza applicativa, commisurato al numero di applicazioni assistite ed alla relativa classificazione;
- il canone per il servizio di IAA, commisurato al numero di utenze gestite.

Si precisa che:

- il canone mensile dei servizi potrà subire aumenti o diminuzioni, in base al numero ed alla classificazione delle entità effettivamente oggetto dei servizi stessi ad inizio contratto;
- in caso di variazione del numero e della classificazione delle entità oggetto dei servizi, verrà effettuato l'adeguamento del corrispettivo mensile;
- il canone mensile sarà adeguato a partire dal mese successivo all'avvenuta variazione.



Qualora l'Amministrazione richiedesse nuovi presidi presso le sedi non presidiate e/o la variazione della tipologia di presidio e/o l'attivazione dell'opzione relativa alle Sedi con Presidio Ridotto, il Fornitore dovrà soddisfare la richiesta entro un mese. Il canone mensile sarà adeguato a partire dal mese successivo all'avvenuta attivazione/variazione.

Eventuali estensioni dell'orario di servizio, aggiuntive rispetto al plafond da considerarsi già comprese nel canone, saranno remunerate a tempo e spesa in base alle tariffe professionali offerte. Sebbene tali estensioni siano remunerate in giorni/persona, il Fornitore è tenuto al rispetto dei livelli di servizio contrattuali e sarà soggetto all'applicazione di penali.

Nell'ambito dei servizi da erogare, potranno essere individuate attività (ad esempio, quelle di sviluppo dei sistemi) che, pur essendo remunerate nel canone di servizio, sono assimilabili ad interventi progettuali. Tali attività, che richiedono una pianificazione di dettaglio assimilabile ad un Piano di lavoro, dovranno essere condotte come previsto dalla modalità progettuale.

#### **14.3.2 Modalità continuativa a consumo**

La remunerazione del servizio avverrà a tempo e spesa, in funzione del numero di giorni/persona erogati e riportati dal Fornitore nel riepilogo mensile delle risorse impegnate.

Le attività dovranno essere stimate a preventivo, sia in termini di impegno sia per quanto riguarda le date di completamento, tramite un apposito Piano di lavoro. Le eventuali variazioni al Piano di lavoro dovranno essere concordate con l'Amministrazione.

Nella predisposizione dei singoli piani di lavoro, il Fornitore dovrà tener conto dei vincoli legati al massimale annuo sopra descritto.

#### **14.4 Modalità progettuale**

Le attività da eseguire in modalità progettuale saranno scomposte in interventi o obiettivi. La responsabilità dell'esecuzione dei singoli obiettivi è del Fornitore. L'esecuzione è suddivisa in una o più fasi, delimitate da *milestone*, in funzione della tipologia dell'intervento.

Gli interventi saranno remunerati in giorni/persona, con modalità esecutiva a corpo, vale a dire che il corrispettivo sarà calcolato sulla base dei giorni/persona pianificati ed approvati per figura professionale, e non in base a quelli effettivamente erogati.

La seguente tabella riporta le *milestone* che caratterizzano l'inizio e la conclusione delle varie fasi.

**Tabella 11 - Modalità progettuale di esecuzione dei servizi**

Attore	Milestone	Fasi	Documento
Amministrazione	Attivazione		Scheda intervento
Fornitore		Definizione	Piano di lavoro, Piano della qualità obiettivo (eventuale), Specifiche del servizio (eventuale)
Amministrazione	Autorizzazione		Approvazione del Piano di lavoro (anche per e-mail)
Fornitore		Analisi	Di volta in volta sarà cura del Fornitore indicare nel Piano di lavoro i prodotti che saranno soggetti ad approvazione.



Attore	Milestone	Fasi	Documento
Amministrazione	Approvazione		Approvazione dell'output (anche per e-mail)
Fornitore		Realizzazione	Di volta in volta sarà cura del Fornitore indicare nel Piano di lavoro i prodotti che saranno soggetti a consegna.
Fornitore	Consegna		
Amministrazione		Collaudo	Di volta in volta sarà cura del Fornitore indicare nel Piano di lavoro i prodotti che saranno soggetti ad accettazione.
Amministrazione	Accettazione		

L'attivazione sarà effettuata dall'Amministrazione attraverso una e-mail indirizzata al Fornitore. Una volta attivato, l'intervento dovrà essere stimato dal Fornitore sia in termini di impegno che di tempi di realizzazione, tenendo conto dei vincoli legati al massimale annuo sopra descritto.

In funzione delle caratteristiche specifiche, saranno concordati le fasi ed i prodotti delle attività, i criteri di fine fase, nonché eventuali indicatori di qualità aggiuntivi rispetto a quelli definiti contrattualmente. Il Piano di lavoro, nonché l'eventuale piano della qualità obiettivo, saranno sottoposti all'approvazione dell'Amministrazione.

L'intervento si conclude con il collaudo o, se non applicabile, con l'accettazione. Quest'ultima sarà effettuata in via esplicita.

#### 14.5 Prodotti

Di seguito sono indicati i prodotti che devono essere realizzati dal Fornitore in funzione delle diverse modalità di esecuzione dei servizi.

Il formato dei documenti potrà essere concordato in corso d'opera. La consegna è fissata entro i termini indicati nel paragrafo relativo ai vincoli temporali sulle consegne.

Prodotto	Modalità		
	Continuativa a canone	Continuativa a consumo	Progettuale
Piano di lavoro	√	√	√
Piano della qualità generale e di obiettivo (eventuale)	√	√	√
Consuntivo attività	√	√	
Rapporti tecnici mensili sulle attività condotte	√		
Rendiconto delle risorse per attività	√	√	
Rendicontazione dei requisiti di qualità	√	√	√
Base dati dei requisiti di qualità	√	√	√

In funzione delle caratteristiche dei singoli obiettivi, potranno essere richiesti ulteriori prodotti. Ad eccezione dei manuali di gestione dei server e del verbale di verifica, la cui consegna è necessaria per concludere la fase di presa in carico delle apparecchiature, per tali prodotti è fissata un termine di consegna a partire dalla richiesta.

Nella tabella seguente sono indicati i prodotti che potranno essere richiesti al Fornitore in funzione delle diverse modalità di esecuzione dei servizi.

Prodotto	Modalità		
	Continuativa a canone	Continuativa a consumo	Progettuale
Relazioni tecniche	√	√	
Relazioni sull'andamento degli interventi	√	√	
Reportistica ad hoc	√	√	√
Piano di implementazione	√	√	
Manuale di gestione server	√	√	
Verbale di verifica	√	√	
Documentazione di tracciatura delle modifiche	√	√	√
Analisi di impatto	√	√	√
Studi e prototipi	√	√	√
Specifiche tecniche per documentazione di gara		√	√
Linee guida di utilizzo di ambienti	√	√	

#### 14.6 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. Tali referenti si interfaceranno con i referenti centrali dell'Amministrazione, che saranno indicati dalla DGSIA.

Per quanto riguarda la gestione operativa della fornitura, la DGSIA indicherà dei **Referenti Territoriali** sia per i Centri Servizi Nazionali, che operano sotto la propria diretta responsabilità, che per i Centri Servizi Distrettuali, che operano sotto la responsabilità dei CISIA. Tali referenti svolgeranno le funzioni di interfaccia tra l'Amministrazione ed il Fornitore per gli Uffici Giudiziari di propria competenza. Una descrizione del contesto organizzativo del Ministero è riportata in appendice 1.

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 di tipo continuativo, sia a canone che a consumo, dovrà essere predisposta mensilmente nel *consuntivo attività*, corredato dal *rendiconto delle risorse per l'attività (rendiconto risorse)*.

La consuntivazione dei servizi, sia a canone che a consumo, dovrà essere corredata dai *rapporti tecnici mensili sulle attività condotte*.

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 10 giorni lavorativi dalla fine del mese 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.

### Rendiconto risorse per attività

Per ogni attività di tipo continuativo, sia a canone che a consumo, dovrà essere predisposta mensilmente la rendicontazione nominativa delle risorse impiegate, riportando il dettaglio delle giornate consuntivate.



### 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.

### **14.6.1 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.

### **14.7 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, rispetto alla quale viene richiesta adeguata certificazione;
- attenersi a quanto previsto dal Piano della Qualità Generale, dagli eventuali Piani della Qualità Obiettivo e dal proprio sistema qualità.

Il Piano della Qualità Generale definisce le caratteristiche qualitative cui deve sottostare l'intera fornitura, mentre il Piano della Qualità Obiettivo definisce quelle specifiche della singola attività o del singolo intervento o le eventuali deroghe rispetto al Piano della Qualità Generale.

Se non esistono specificità o deroghe a quanto previsto nel Piano della Qualità Generale, il Piano della Qualità Obiettivo non è richiesto.

Il Piano della Qualità Generale dovrà basarsi sui requisiti di qualità specifici per la fornitura, dettagliati all'Appendice 3, a meno di eventuali proposte migliorative offerte dal Fornitore, che dovranno essere recepite nel Piano della Qualità Generale consegnato ad inizio fornitura.

Nella stesura del Piano della Qualità, il Fornitore dovrà dettagliare, per ciascun requisito di qualità, le fonti dati utilizzate per la raccolta dei dati elementari e gli strumenti utilizzati per l'elaborazione delle informazioni di dettaglio.



Il Piano della Qualità Generale e il Piano della Qualità Obiettivo saranno sottoposti all'approvazione dell'Amministrazione, che potrà notificare eventuali rilievi.

Nel caso in cui il Fornitore, certificato rispetto alla norma EN ISO 9001, non risolva i rilievi notificati dall'Amministrazione sul Piano della Qualità, l'Amministrazione si riserva di effettuare un'apposita segnalazione al SINCERT.

Le successive versioni o revisioni del Piano della Qualità Generale saranno consegnate in funzione delle variazioni intervenute.

Il Piano della Qualità di ogni obiettivo dovrà essere predisposto prima dell'inizio delle attività ed eventualmente aggiornato in funzione di variazioni intervenute.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere, ogni volta che lo reputi opportuno, una nuova versione o revisione del Piano della Qualità Generale e/o del Piano della Qualità Obiettivo.

#### **14.8 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.

##### **14.8.1 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 ed il Piano della Qualità Generale dovranno essere consegnati entro un mese dalla stipula del contratto.

Il Piano della Qualità Obiettivo, specifico di ogni intervento, dovrà essere consegnato secondo le scadenze richieste dall'Amministrazione in fase di attivazione, in funzione delle specifiche caratteristiche degli interventi stessi.





Le variazioni sui contenuti dei Piani della Qualità (sia Generale che Obiettivo) dovranno essere consegnate entro 10 giorni lavorativi dalla formalizzazione dei rilievi.

Le rilevazioni relative ai requisiti di qualità (rendiconti, base dati) dovranno essere consegnate entro 10 giorni lavorativi dal termine di ciascun periodo di osservazione.

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 mensili sulle attività condotte, rendiconto risorse per attività, ecc.) dovranno essere consegnati mensilmente, entro il decimo giorno lavorativo del mese successivo al periodo di riferimento.

Il documento di SAL dovrà essere consegnato entro 5 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.

#### **14.8.2 Modalità di autorizzazione e approvazione dei prodotti**

L'Amministrazione si riserva 20 giorni lavorativi dalla consegna per l'approvazione del Piano della Qualità Generale. L'approvazione del Piano della Qualità Generale sarà formalizzata per iscritto, come pure gli eventuali rilievi.

L'approvazione degli altri prodotti e gli eventuali rilievi saranno formalizzati per iscritto (anche via e-mail, fax, o tramite verbale riunione) entro 10 giorni lavorativi dalla consegna o, comunque, entro i limiti temporali indicati nel Piano di lavoro.

In mancanza di comunicazione entro i termini indicati, i prodotti verranno considerati approvati. Per i seguenti prodotti è sempre richiesta esplicita approvazione:

- Piano di Lavoro Generale e di Obiettivo,
- Piano della Qualità Generale e di Obiettivo,
- Consuntivo attività,
- Rendicontazione dei requisiti di qualità.
- Prodotti oggetto di collaudo e/o accettazione.

#### **14.9 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.

Inoltre il Fornitore potrà essere oggetto di verifiche ispettive, effettuate dall'Amministrazione tramite personale proprio o terzi da essa incaricati, svolte nel rispetto di quanto prescritto dalla serie di norme EN ISO 19011.

#### **14.10 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.

#### **14.11 Periodo transitorio**

Nei primi 6 mesi dall'inizio delle attività, o nel diverso termine migliorativo eventualmente indicato in offerta tecnica e riportato nel Piano della Qualità, il mancato raggiungimento dei valori di soglia previsti per i livelli di servizio e per gli indicatori di qualità non sarà soggetto all'applicazione di penali. Il Fornitore dovrà, in ogni caso, impegnarsi al raggiungimento dei livelli di qualità richiesti. Ogni scostamento dalle soglie previste dovrà quindi essere motivato in modo dettagliato.

Si precisa che il mancato raggiungimento dei suddetti valori di soglia avrà invece effetto, anche per il periodo transitorio, sul riconoscimento della quota sospesa della retribuzione, come meglio specificato in appendice 3.

#### **14.12 Affiancamento di inizio fornitura**

Prima dell'inizio della fornitura, il Fornitore affiancherà gli attuali gestori al fine di acquisire le conoscenze necessarie al corretto svolgimento dei servizi richiesti. Tale periodo di affiancamento iniziale avrà una durata massima di 45 (quarantacinque) giorni a partire dalla data di efficacia (anche da parte dell'Amministrazione) del contratto, fatte salve eventuali riduzioni di tali termini indicati nell'offerta tecnica.

Si precisa che l'eventuale riduzione del periodo di affiancamento iniziale, se indicata dal Fornitore in offerta, sarà applicata alla presa in carico di tutte le attività affidate nell'ambito del contratto. Si precisa inoltre che, per tutto il periodo di affiancamento iniziale, il Fornitore non percepirà alcun corrispettivo per le attività ed i servizi oggetto della presa in carico.

#### **14.13 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.

#### **14.14 Luogo di lavoro**

Le attività oggetto del presente Capitolato saranno svolte presso le sedi dell'Amministrazione, ad eccezione del servizio di SPOC che sarà erogato da una sede del Fornitore.

L'elenco delle sedi presso cui effettuare i servizi è riportato in appendice 2, che evidenzia anche le sedi attualmente presidiate. Le Sedi Presidiate, le Sedi Presidiate Periodicamente e le Sedi Presidiate su Chiamata saranno indicate dall'Amministrazione all'avvio della fornitura. L'Amministrazione si riserva di variare le sedi presso cui effettuare i servizi e le tipologie di presidio durante il periodo di validità del contratto.

Le sedi che ospiteranno stabilmente il personale del Fornitore saranno quelle di tipologia Centro Servizio e Sede Presidiata. Gli interventi presso le altre sedi saranno effettuati a partire dal Centro Servizio di competenza.

Per lo svolgimento delle attività l'Amministrazione renderà disponibile, presso le proprie sedi, un numero adeguato di posti di lavoro non attrezzati. Per posti di lavoro non attrezzati si intendono locali idonei ad accogliere gruppi di lavoro, dotati della normale attrezzatura di ufficio e del collegamento alla rete. La modalità di collegamento sarà di tipo Ethernet.

Il Fornitore dovrà attrezzare tali posti di lavoro con proprie stazioni di lavoro, dotate del relativo software di base e di antivirus. Le postazioni di lavoro dovranno essere in possesso dell'etichetta Energy Star. Non sarà ammesso utilizzare contemporaneamente le stazioni di lavoro per il collegamento alla rete interna e alla rete Internet. Quindi per il collegamento alla rete Internet il personale del Fornitore dovrà utilizzare stazioni di lavoro dedicate.

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

Presso alcune sedi potrà essere chiesto al Fornitore, al fine di rispettare le vigenti disposizioni in materia di sicurezza informatica, di non accedere alle reti interne con apparati elaborativi che non siano di proprietà dell'Amministrazione. In questo caso, l'Amministrazione metterà a disposizione del Fornitore le stazioni di lavoro necessarie. Il Fornitore si impegna a far operare il proprio personale esclusivamente su tali stazioni di lavoro.