

## **ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO**

Capitolato relativo all'affidamento dei servizi sistemistici  
ed applicativi per la gestione e l'evoluzione del Sistema  
Informativo della Giustizia Amministrativa

<b>1</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>6</b>
1.1	INTRODUZIONE .....	6
1.2	DEFINIZIONE DEGLI ACRONIMI ED ABBREVIAZIONI .....	7
<b>2</b>	<b>DESCRIZIONE DEL CONTESTO E DELLE POLITICHE DELL'AMMINISTRAZIONE.....</b>	<b>9</b>
2.1	QUADRO ISTITUZIONALE: FUNZIONI E COMPITI DEL CONSIGLIO DI STATO E DEI TAR .....	9
2.1.1	La struttura amministrativa del Consiglio di Stato e dei TAR .....	12
<b>3</b>	<b>DEFINIZIONE DELLA FORNITURA .....</b>	<b>16</b>
3.1	OGGETTO .....	16
3.2	DURATA .....	17
<b>4</b>	<b>DESCRIZIONE DEI SERVIZI.....</b>	<b>18</b>
4.1	ASSISTENZA AGLI UTENTI E GESTIONE DELLE POSTAZIONI DI LAVORO.....	18
4.1.1	Servizio di Service Desk.....	18
4.1.1.1	Reportistica .....	23
4.1.2	Servizio di gestione delle postazioni di lavoro .....	23
4.1.2.1	Supporto di Secondo Livello sulle postazioni di lavoro .....	24
4.1.2.2	Gestione operativa delle postazioni di lavoro.....	25
4.1.2.2.1	Staging, allestimento e certificazione degli asset.....	26
4.1.2.3	Servizi IMAC .....	27
4.1.2.3.1	Installazioni .....	27
4.1.2.3.2	Movimentazioni.....	28
4.1.2.3.3	Aggiornamenti .....	29
4.1.2.3.4	Dismissioni .....	29
4.1.3	Strumenti a supporto dell'erogazione del servizio .....	29
4.1.3.1	Sistema di gestione delle telefonate .....	30
4.1.3.2	Sistema di Trouble Ticketing .....	30

<b>4.1.3.3</b>	<b>Sistema di Asset e Configuration Management .....</b>	<b>31</b>
<b>4.1.3.4</b>	<b>Sistema di Software Distribution.....</b>	<b>32</b>
<b>4.2</b>	<b>MANUTENZIONE EVOLUTIVA (MEV), ADEGUATIVA (MA) E CORRETTIVA (MC) .....</b>	<b>33</b>
<b>4.2.1</b>	<b>Manutenzione evolutiva e adeguativa .....</b>	<b>33</b>
<b>4.2.1.1</b>	<b>Strumenti e metodologie utilizzate per le attività MA, MEV e sviluppo.....</b>	<b>36</b>
<b>4.2.2</b>	<b>Manutenzione correttiva (MC).....</b>	<b>39</b>
<b>4.3</b>	<b>FORMAZIONE .....</b>	<b>40</b>
<b>4.3.1</b>	<b>Trasferte .....</b>	<b>41</b>
<b>4.4</b>	<b>GESTIONE DEI SISTEMI, DELLE APPLICAZIONI E DEI SITI WEB .....</b>	<b>41</b>
<b>4.4.1</b>	<b>Servizio di gestione dei sistemi e delle infrastrutture .....</b>	<b>42</b>
<b>4.4.1.1</b>	<b>Gestione della sala CED e delle relative infrastrutture .....</b>	<b>42</b>
<b>4.4.1.2</b>	<b>Conduzione operativa dei sistemi .....</b>	<b>44</b>
<b>4.4.1.3</b>	<b>Gestione degli ambienti virtuali .....</b>	<b>45</b>
<b>4.4.1.4</b>	<b>Gestione delle unità di storage e delle procedure di archiviazione .....</b>	<b>45</b>
<b>4.4.1.5</b>	<b>Gestione delle reti locali e interfaccia verso il gestore della rete geografica .....</b>	<b>47</b>
<b>4.4.1.6</b>	<b>Gestione dei servizi infrastrutturali .....</b>	<b>47</b>
<b>4.4.1.6.1</b>	<b>Gestione dei domini GA.GOV.IT e N.GRP .....</b>	<b>47</b>
<b>4.4.1.6.2</b>	<b>Gestione dei file server.....</b>	<b>48</b>
<b>4.4.1.6.3</b>	<b>Gestione dei servizi di sicurezza .....</b>	<b>48</b>
<b>4.4.2</b>	<b>Gestione delle applicazioni .....</b>	<b>49</b>
<b>4.4.3</b>	<b>Gestione dei siti WEB.....</b>	<b>49</b>
<b>4.4.4</b>	<b>Strumenti a supporto dell'erogazione del servizio .....</b>	<b>51</b>
<b>4.4.4.1</b>	<b>Monitoraggio dei sistemi e degli apparati di rete .....</b>	<b>52</b>
<b>4.4.4.2</b>	<b>Monitoraggio end-to-end dei servizi .....</b>	<b>52</b>
<b>4.5</b>	<b>SUPPORTO SPECIALISTICO .....</b>	<b>53</b>
<b>4.6</b>	<b>DEMATERIALIZZAZIONE DEI FASCICOLI PROCESSUALI.....</b>	<b>54</b>

<b>4.6.1</b>	<b><i>Caratteristiche del servizio</i></b>	<b>54</b>
<b>5</b>	<b>DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI E FIGURE PROFESSIONALI</b>	<b>57</b>
<b>5.1</b>	<b><i>ASSISTENZA AGLI UTENTI E GESTIONE DELLE POSTAZIONI DI LAVORO</i></b>	<b>57</b>
<b>5.1.1</b>	<b><i>Composizione dei gruppi di Lavoro</i></b>	<b>58</b>
<b>5.2</b>	<b><i>MANUTENZIONE EVOLUTIVA, ADEGUATIVA E CORRETTIVA</i></b>	<b>59</b>
<b>5.2.1</b>	<b><i>Composizione dei gruppi di Lavoro</i></b>	<b>59</b>
<b>5.3</b>	<b><i>FORMAZIONE</i></b>	<b>60</b>
<b>5.3.1</b>	<b><i>Composizione dei gruppi di Lavoro</i></b>	<b>60</b>
<b>5.4</b>	<b><i>GESTIONE DEI SISTEMI, DELLE APPLICAZIONI E DEI SITI</i></b>	<b>60</b>
<b>5.4.1</b>	<b><i>Composizione dei gruppi di Lavoro</i></b>	<b>61</b>
<b>5.5</b>	<b><i>SUPPORTO SPECIALISTICO</i></b>	<b>62</b>
<b>5.5.1</b>	<b><i>Composizione dei gruppi di Lavoro</i></b>	<b>62</b>
<b>5.6</b>	<b><i>DEMATERIALIZZAZIONE DEI FASCICOLI PROCESSUALI</i></b>	<b>63</b>
<b>5.6.1</b>	<b><i>Composizione dei gruppi di Lavoro</i></b>	<b>64</b>
<b>6</b>	<b>REFERENTI</b>	<b>66</b>
<b>7</b>	<b>SOLUZIONI A SUPPORTO DELLA FORNITURA</b>	<b>70</b>
<b>7.1</b>	<b><i>Portale di governo della fornitura</i></b>	<b>70</b>
<b>7.2</b>	<b><i>Piattaforma tecnologica di Service Desk</i></b>	<b>70</b>
<b>7.3</b>	<b><i>Piattaforma di Monitoraggio</i></b>	<b>71</b>
<b>7.4</b>	<b><i>Strumenti automatici per la verifica degli indicatori di qualità e per il calcolo delle penali</i></b>	<b>71</b>
<b>8</b>	<b>MODALITÀ DI ESECUZIONE</b>	<b>72</b>
<b>8.1</b>	<b><i>Premessa</i></b>	<b>72</b>
<b>8.2</b>	<b><i>Modalità d'Esecuzione dei Servizi e delle Attività</i></b>	<b>72</b>
<b>8.2.1</b>	<b><i>Modalità progettuale</i></b>	<b>72</b>

<b>8.2.2</b>	<b>Modalità continuativa.....</b>	<b>74</b>
<b>8.2.3</b>	<b>Luogo di erogazione de servizi.....</b>	<b>74</b>
<b>8.2.4</b>	<b>Orario di erogazione dei servizi .....</b>	<b>75</b>
<b>8.3</b>	<b>GESTIONE DELLA FORNITURA .....</b>	<b>76</b>
<b>8.3.1</b>	<b>Governance del Contratto.....</b>	<b>76</b>
<b>8.3.2</b>	<b>Rilievi.....</b>	<b>77</b>
<b>8.3.3</b>	<b>Assicurazione della Qualità.....</b>	<b>78</b>
<b>8.3.4</b>	<b>Pianificazione e Consuntivazione .....</b>	<b>79</b>
<b>8.3.4.1</b>	<b>Piano di Subentro .....</b>	<b>79</b>
<b>8.3.4.2</b>	<b>Piani di Lavoro e Consuntivo attività.....</b>	<b>80</b>
<b>8.3.4.3</b>	<b>Stato avanzamento lavori .....</b>	<b>82</b>
<b>8.3.5</b>	<b>Allestimento del servizio a inizio fornitura .....</b>	<b>82</b>
<b>8.4</b>	<b>GESTIONE DELLA CONFIGURAZIONE .....</b>	<b>83</b>
<b>8.5</b>	<b>PRODOTTI DELLA FORNITURA .....</b>	<b>83</b>
<b>8.5.1</b>	<b>Modalità di Consegna dei Prodotti.....</b>	<b>84</b>
<b>8.5.2</b>	<b>Consegna di documentazione .....</b>	<b>84</b>
<b>8.5.3</b>	<b>Assenza di Virus .....</b>	<b>85</b>
<b>8.6</b>	<b>TRASFERIMENTO DI KNOW-HOW A FINE FORNITURA .....</b>	<b>85</b>
<b>8.7</b>	<b>GARANZIA.....</b>	<b>86</b>
<b>9</b>	<b>ORGANIZZAZIONE DEL GRUPPO DI LAVORO.....</b>	<b>86</b>
<b>10</b>	<b>VERIFICHE DI CONFORMITÀ E COLLAUDI .....</b>	<b>87</b>
<b>11</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ .....</b>	<b>89</b>
<b>11.1</b>	<b>REVISIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ.....</b>	<b>89</b>
<b>11.2</b>	<b>VERIFICA DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ E PER IL CALCOLO DELLE PENALI .....</b>	<b>89</b>

## **1 PREMESSA**

### **1.1 INTRODUZIONE**

La Consip ha indetto, per conto del Consiglio di Stato - Segretariato Generale della Giustizia amministrativa, una gara relativa al funzionamento ed alla gestione del sistema informativo in un quadro di coerente evoluzione.

L'obiettivo dell'Amministrazione è quello di integrare, razionalizzandoli, i principali servizi attualmente in essere nell'ambito della gestione dei sistemi informativi, al fine di perseguire delle economie e di realizzare un'unica fornitura. La gestione operativa e lo sviluppo del sistema informativo sarà quindi affidata ad un Fornitore in grado di assicurare tutte le competenze ed il supporto alle tecnologie più innovative, mentre l'Amministrazione, con un'adeguata struttura di *governance* in grado di assicurare che l'ICT sostenga ed estenda gli obiettivi e le proprie strategie, potrà seguire tutti gli aspetti di indirizzo, pianificazione e controllo del servizio, perseguendo lo ricerca e lo sviluppo innovativo dei propri sistemi.

Le intenzioni dell'Amministrazione possono riassumersi su tre direttrici:

- garantire la continuità del sistema informativo gestionale esistente nonché la sua evoluzione verso modalità logico-operative avanzate ed innovative, anche di ricerca e sperimentazione, replicabili in altri sistemi di giustizia o predisposti a future procedure legate a progetti comunitari sulla giustizia;
- perseguire la evoluzione del sistema informativo NSIGA con una apertura agli aspetti organizzativi di sistema;
- promuovere l'introduzione di processi e procedure che possano consentire un miglioramento complessivo dell'ambiente della Giustizia amministrativa, nella consapevolezza che la "performance" attiene all'organizzazione in sé, per realizzare una moderna Amministrazione Pubblica, che deve essere sempre proattiva ed efficace ;

il tutto in un'ottica di contenimento e controllo della spesa.

Con riferimento alla coerenza con le strategie di evoluzione dell'Amministrazione Digitale e con il Piano e-gov2012, si precisa che l'obiettivo della gara è prevalentemente finalizzato ad assicurare la gestione e il funzionamento del sistema informativo della Giustizia amministrativa ed afferisce al macroobiettivo di e-government "Miglioramento delle performance della PA".

Si considerano parte integrante del presente Capitolato tecnico le Appendici di seguito indicate:

Appendice 1 - Descrizione della situazione attuale e delle possibili evoluzioni

Appendice 2 - Profili professionali

Appendice 3 - Indicatori di qualità

## 1.2 DEFINIZIONE DEGLI ACRONIMI ED ABBREVIAZIONI

Definizione	Descrizione
<b>Amministrazione</b>	Segretariato Generale della Giustizia Amministrativa  Servizio Centrale per l'Informatica e le Tecnologie di Comunicazione
<b>BPM</b>	Business Process Management
<b>Capacity Plan</b>	Documento comprensivo dei piani di capacità per i sistemi, per le reti e per tutti gli altri servizi collegati (previsioni di carico, di occupazione dello spazio su disco, di prestazioni, ecc.) da consegnare all'Amministrazione nei tempi stabiliti contrattualmente
<b>CdS</b>	Consiglio di Stato
<b>Deliverable</b>	Documento, prodotto o oggetto risultante dall'esecuzione di una o più attività di progetto, da consegnare per soddisfare i requisiti contrattuali
<b>FP</b>	Function Point (Punti Funzione secondo lo standard IFPUG )
<b>Hw</b>	Hardware
<b>IFPUG</b>	International Function Point Users Group
<b>IMAC</b>	Install, Move, Add, Change
<b>ISO</b>	Organizzazione Internazionale di Normalizzazione
<b>ITIL</b>	Information Technology Infrastructure Library
<b>MC</b>	Manutenzione Correttiva del software

<b>Definizione</b>	<b>Descrizione</b>
<b>MEV</b>	Manutenzione Evolutiva del software
<b>MA</b>	Manutenzione Adeguativa del software
<b>NSIGA</b>	Nuovo Sistema Informativo della Giustizia Amministrativa
<b>PdL</b>	Postazione di Lavoro
<b>Piano della Qualità</b>	Documento di pianificazione della qualità della fornitura
<b>RTC</b>	Responsabile Tecnico del Contratto
<b>SAL</b>	Stato Avanzamento Lavori
<b>SDM</b>	Scrivania del Magistrato
<b>SLA</b>	Services Level Agreement (Livelli di servizio)
<b>SQ</b>	Sistema di Qualità
<b>Sw</b>	Software
<b>TAR</b>	Tribunale Amministrativo Regionale
<b>USP</b>	Ufficio Sistemi e Processi del Segretariato Generale della Giustizia Amministrativa
<b>VLan</b>	Virtual LAN

*Tabella 1: Acronimi ed abbreviazioni.*



## **2 DESCRIZIONE DEL CONTESTO E DELLE POLITICHE DELL'AMMINISTRAZIONE**

### **2.1 QUADRO ISTITUZIONALE: FUNZIONI E COMPITI DEL CONSIGLIO DI STATO E DEI TAR**

La Carta costituzionale, entrata in vigore il 1° gennaio 1948, contiene alcune disposizioni riguardanti la giustizia amministrativa ed altre, più generali, che fissano principi sulla magistratura in generale e sulla tutela giurisdizionale.

E' stato sancito, con norma costituzionale, il "sistema dualistico", ripartendo le controversie con l'amministrazione tra giudice ordinario e giudice amministrativo, secondo il criterio delle "situazioni soggettive", conservando, altresì, la giurisdizione esclusiva "in particolari materie indicate dalla legge" (art. 103, comma 1).

Il Consiglio di Stato (assieme alla Corte dei conti) viene preso in considerazione dalla Costituzione sia nel Titolo IV, relativo alla Magistratura, sia nel precedente Titolo III, nella Sezione relativa agli organi ausiliari del Governo. Viene in tal modo sancita la doppia vocazione funzionale di entrambi: per quanto riguarda il Consiglio di Stato resta, quindi, per disposizione costituzionale, "organo di consulenza giuridico- amministrativa e di tutela di giustizia nell'amministrazione" (art. 100, comma 1).

I magistrati appartenenti all'Istituto vengono considerati "giudici delle giurisdizioni speciali" (art. 108, comma 2), in quanto si collocano fuori dell'ordine giudiziario, anche se per quanto riguarda il Consiglio di Stato (e successivamente i Tribunali amministrativi regionali) va loro riconosciuta una "giurisdizione generale " in tema di interessi legittimi: essi, pertanto, sono giudici speciali esercenti una giurisdizione generale.

Per quanto attiene ai giudici amministrativi, la Costituzione (al Titolo V, art. 125) prescrive la istituzione di "organi di giustizia amministrativa di primo grado": tale prescrizione è stata attuata solo negli anni '70, con la istituzione dei Tribunali amministrativi regionali (L.n.1034 del 1971).

A seguito dell'emanazione di tale legge, il Consiglio di Stato si configura tutt'ora come giudice di secondo grado, salvo i casi specifici in cui tale organo ha competenza specifica in unico grado.

In attuazione dello Statuto della Regione Sicilia, è stato istituito il Consiglio di giustizia amministrativa della Regione siciliana, istituto corrispondente, quanto alle funzioni, al Consiglio di Stato.

Accanto alle disposizioni specificamente introdotte per disciplinare le funzioni giurisdizionali del Consiglio di Stato, la Costituzione ne ha previste altre in cui quest'ultimo è definito come "organo di consulenza giuridico-amministrativa" (art.100, comma 1), con assoluta indipendenza dell'Istituto e dei suoi componenti di fronte al Governo, pur costituendo il Consiglio di Stato un organo ausiliario di esso.

Attualmente per l'esercizio della funzione consultiva il Consiglio di Stato è organizzato in due Sezioni, oltre alla Sezione consultiva per gli atti normativi, introdotta dall'art. 17, comma

28, L. n.127 del 1997, con il compito di pronunciarsi sugli schemi di atti normativi per i quali sia prescritto o richiesto il parere del Consiglio di Stato.

Ogni Sezione è composta da due presidenti, di cui uno titolare, nonché da almeno nove consiglieri.

Le funzioni giurisdizionali sono, invece, assegnate a quattro Sezioni, frutto di uno sviluppo graduale, anche molto recente (con la istituzione della III Sezione).

La composizione di ciascuna Sezione giurisdizionale è disciplinata da regole analoghe a quelle previste per le Sezioni consultive, salvo che il numero dei consiglieri assegnati non deve essere inferiore a dodici. Ogni collegio giudicante esercita le proprie funzioni con la presenza del presidente e di quattro consiglieri.

Per quanto riguarda i principali tratti caratterizzanti l'ordinamento del Consiglio di Stato, va premesso che si tratta di un organo complesso, composto da organi permanenti (il Presidente, il Presidente aggiunto, le Sezioni, l'Adunanza Generale, l'Adunanza Plenaria) e da organi temporanei o straordinari (commissioni speciali).

Per quanto attiene al Presidente, i suoi compiti sono di varia natura, principalmente istituzionale ed amministrativa, la cui analisi e differenziazione possono essere ricondotte alle previsioni di cui alla L. n. 186 del 1982.

Il Presidente è coadiuvato, nell'esercizio delle sue funzioni, da un Segretario generale, scelto fra i consiglieri di Stato, cui si affiancano il Segretario delegato per il Consiglio di Stato ed il Segretario delegato per i TAR.

Il Segretario generale svolge compiti di direzione, coordinamento e controllo degli uffici a livello dirigenziale, assicura il coordinamento fra le diverse strutture del Segretariato generale e tra queste e gli organi periferici, cura la raccolta e l'elaborazione di dati di base per le decisioni degli organi di vertice della giustizia amministrativa, è responsabile dei risultati complessivi della gestione amministrativa.

Per quanto attiene al Presidente aggiunto, il posto è stato istituito con il d.l. 24/12/03 n. 354, convertito dalla L. 26 febbraio 2004, n. 45. Il Presidente aggiunto del Consiglio di Stato, oltre a svolgere le funzioni di presidente di una Sezione del Consiglio di Stato, sostituisce, nei casi di assenza o di impedimento, il Presidente del Consiglio di Stato e lo coadiuva nei compiti affidatigli.

L'Adunanza Generale del Consiglio di Stato, quale organo collegiale con funzioni unicamente consultive, è composta dal Presidente del Consiglio di Stato che la presiede e da tutti i Consiglieri in servizio. Ha competenza in materia di pareri sui progetti di legge, testi unici, regolamenti e per le questioni generali o di massima, sulle quali il Presidente o le singole Sezioni ritengano necessario un pronunciamento dell'organo, in particolare quando il punto di diritto oggetto del parere da emanare abbia dato o possa dare luogo a contrasti giurisprudenziali.

L'Adunanza Generale, con funzioni esclusivamente giurisdizionali, è composta dal Presidente del Consiglio di Stato, che la presiede e da dodici Consiglieri.

Le finalità e la funzione principali di tale organo sono attualmente esplicitate dall'art.99 del c.p.a.(decisioni su contrasti giurisprudenziali, su questioni di massima, enunciazione di principio di diritto).

Per quanto riguarda poi il Consiglio di giustizia amministrativa per la Regione siciliana, istituito con d.lgs. 6 maggio 1948 n.654 per le esigenze di autonomia riconosciute a tale Regione dallo Statuto speciale approvato con l. cost. n. 2/1948, esso ha funzioni di appello avverso le pronunce di primo grado del Tribunale amministrativo per la Sicilia, nonché funzioni di natura consultiva, quale organo di consulenza giuridico- amministrativa del Governo locale.

Fanno parte del Consiglio di giustizia amministrativa il Presidente e otto magistrati, fra cui quattro di carriera(scelti fra i consiglieri di Stato) e rimanenti nominati per un periodo determinato dalla Giunta regionale siciliana.

I Tribunali amministrativi regionali sono stati istituiti con la L. 6 dicembre 1971 n. 1034, in attuazione dell'art. 125, comma 2, Cost., dove si afferma "Nella regione sono istituiti organi di giustizia amministrativa di primo grado secondo l'ordinamento stabilito da legge della Repubblica".

I Tribunali sono presenti in ciascun capoluogo di regione, nonché, come previsto dalla legge istitutiva, vi sono in talune regioni sezioni staccate dei rispettivi Tribunali regionali.

Il Tribunale amministrativo regionale del Lazio è articolato in tre Sezioni interne, ed è stata altresì riconosciuta una Sezione distaccata(quella di Latina).

Vi sono, complessivamente, sul territorio 69 Sezioni giurisdizionali di primo grado(vedi Tabella n. 2: sedi TAR e numerosità delle Sezioni).

Per quanto attiene alla composizione ogni TAR è formato dal Presidente e dai consiglieri(nominati a tempo indeterminato all'esito di un concorso pubblico).

Il Collegio giudicante esercita le proprie funzioni con la presenza del presidente e di due consiglieri. Spetta al Presidente dirigere la Prima Sezione ove il Tribunale si articoli in più Sezioni, predisporre il calendario delle udienze e la ripartizione delle cause, nonché stabilire la composizione dei collegi giudicanti sulla base dei criteri indicati dal Consiglio di Presidenza.

Un cenno particolare merita la regione Trentino Alto Adige, nella quale esercitano le funzioni di organo di giustizia amministrativa di primo grado il TAR Trentino Alto Adige, istituito con DPR 6/4/84 n. 426 ed una Sezione distaccata con ordinamento speciale, con sede a Bolzano(secondo la previsione di cui all'art. 1, comma 4, L. n. 1034/71), che può considerarsi un vero e proprio Tribunale autonomo.

I relativi conflitti di competenza vengono risolti dal Consiglio di Stato.

Per la composizione della Sezione autonoma di Bolzano sono stati individuati criteri in grado di garantire la compresenza di giudici di lingua italiana e tedesca.

La soluzione di controversie aventi ad oggetto la violazione del principio di parità fra gruppi linguistici è affidata in maniera inderogabile ed in unico grado alla Sezione di Bolzano.

Nell'attuale ordinamento l'organo di autogoverno dei magistrati dei TAR e del Consiglio di Stato è rappresentato dal Consiglio di Presidenza della giustizia amministrativa; esso è costituito con decreto del Presidente della Repubblica, su proposta del Presidente del Consiglio dei Ministri, ha sede in Roma presso il Consiglio di Stato ed è composto dal Presidente del Consiglio di Stato, che lo presiede, da quattro membri effettivi e due supplenti eletti da e fra i magistrati del Consiglio di Stato, da sei membri effettivi e due supplenti eletti da e fra i magistrati in servizio presso i TAR, da quattro membri eletti dal Parlamento fra i professori ordinari universitari in materie giuridiche o gli avvocati con almeno venti anni di esercizio professionale (fra questi ultimi il Consiglio elegge il proprio Vice Presidente).

### **2.1.1 La struttura amministrativa del Consiglio di Stato e dei TAR**

I Tribunali amministrativi regionali (TAR) sono organi di giustizia amministrativa di primo grado. Il processo dinanzi ai TAR si apre con la presentazione di un ricorso. I TAR decidono le controversie con sentenza o con ordinanza. I TAR e le sezioni pronunciano con l'intervento del Presidente e di altri due componenti (collegio).

Con l'istituzione dei tribunali amministrativi regionali il CdS è divenuto giudice di appello rispetto alle sentenze dei TAR; esistono però dei casi in cui il Consiglio di Stato giudica in unico grado.

Esiste un TAR in ciascuna regione, con sede nel capoluogo, e con competenza sul territorio dell'intera regione. Alcuni TAR, oltre alla sede nel capoluogo, hanno una sezione staccata.

I TAR possono organizzarsi in sezioni, ciascuna con un proprio Presidente; il Presidente del Tribunale presiede la prima sezione.

In Trentino Alto Adige sono stati istituiti il Tribunale di giustizia amministrativa del Trentino Alto Adige, con sede a Trento e con giurisdizione limitata alla provincia di Trento, e la sezione autonoma di Bolzano, con giurisdizione estesa alla provincia di Bolzano.

La situazione complessiva dell'organizzazione dei 29 TAR è alla data la seguente:

<b>Sede Istituzionale TAR</b>	<b>N. Sezioni</b>
Lazio - Roma	12
Lazio - Latina	1
Abruzzo - L'Aquila	1
Abruzzo - Pescara	1
Basilicata - Potenza	1
Calabria - Catanzaro	2
Calabria - Reggio Calabria	1
Campania - Napoli	8
Campania - Salerno	2
Emilia Romagna - Bologna	2

Emilia Romagna - Parma	1
Friuli - Trieste	1
Liguria - Genova	2
Lombardia - Milano	4
Lombardia - Brescia	2
Marche - Ancona	1
Molise - Campobasso	1
Piemonte - Torino	2
Puglia - Bari	2
Puglia - Lecce	3
Sardegna - Cagliari	2
Sicilia - Palermo	3
Sicilia - Catania	4
Toscana - Firenze	3
Trentino Alto Adige - Trento	1
Trentino Alto Adige - Bolzano	1
Umbria - Perugia	1
Valle d'Aosta - Aosta	1
Veneto - Venezia	3

Tabella 2: Sedi TAR e numerosità delle Sezioni.

Per un totale di 69 sezioni.

Il Consiglio di Stato (CdS) ha sede a Roma e svolge come già indicato due diverse funzioni:

- giurisdizionale;
- consultiva.

Il CdS in sede giurisdizionale è costituito da quattro sezioni (III, IV, V, VI), nonché dall'adunanza plenaria.

Ogni sezione è composta di solito da tre presidenti, di cui uno titolare, e un numero variabile di consiglieri (di norma oltre dodici).

Le sezioni giurisdizionali pronunciano con un collegio di cinque votanti, costituito per ogni affare, dal Presidente, dal relatore e dai tre consiglieri più anziani tra quelli che hanno assistito alla discussione. Le sezioni adottano sentenze o ordinanze.

L'adunanza plenaria è presieduta dal Presidente del CdS ed è composta da dodici consiglieri, scelti in ragione di tre per ciascuna sezione giurisdizionale. Essa svolge la funzione di dirimere i contrasti di giurisprudenza che siano insorti o possano insorgere fra le sezioni e di risolvere le questioni di particolare importanza.

Presso il CdS svolgono funzione consultiva tre sezioni, la I, la II e la sezione consultiva per gli atti normativi.

Ciascuna sezione consultiva è composta di solito da due Presidenti, di cui uno titolare, e da un numero variabile di Consiglieri.

Ciascuna sezione consultiva formula **pareri** resi al termine di riunioni collegiali (**adunanze**).

Se l'affare riguarda, per le materie coinvolte, due o più sezioni, può essere convocata un'adunanza di più sezioni consultive (adunanza a sezioni riunite) e, quando l'affare lo richieda, può essere istituita dal Presidente del CdS una commissione speciale.

Gli affari di particolare rilievo e di interesse generale sono trattati in adunanza generale. L'adunanza generale è convocata e presieduta dal Presidente del CdS ed è composta da tutti i magistrati in ruolo del Consiglio di Stato e del CGARS. Segretario dell'adunanza generale è il Segretario Generale del Consiglio di Stato.

L'attività consultiva si esplica nei confronti di tutti i ministeri, le autorità e le regioni e viene esercitata solo su sollecitazione dell'amministrazione attiva. Il parere del CdS è richiesto in via obbligatoria:

- per l'emanazione degli atti normativi del governo e dei singoli ministri, nonché per l'emanazione di testi unici;
- per la decisione dei ricorsi straordinari al Presidente della Repubblica;
- sugli schemi generali di contratti-tipo, accordi e convenzioni predisposti da uno o più ministri.

La struttura amministrativa del Consiglio di Stato e dei tribunali amministrativi regionali fa capo al Segretariato Generale della Giustizia Amministrativa ed è articolata nei seguenti uffici di livello dirigenziale, cui sono preposti di norma funzionari di pari qualifica:

**a) presso il Consiglio di Stato:**

- Segreteria del Presidente;
- Segreteria del Segretario Generale;
- Ufficio servizi della presidenza;
- Direttore capo di segreteria, capo del personale;
- Ufficio servizi del Consiglio di Presidenza;
- Ufficio affari generali, dell'archivio generale e del personale;
- Ufficio gestione bilancio e trattamento economico;
- Ufficio servizio biblioteca, studi e documentazione, massimario e ruolo generale;
- Ufficio organizzazione, relazioni con il pubblico, ricevimento ricorsi;
- Servizio centrale per l'informatica e le tecnologie di comunicazione;
- Ufficio centrale bilancio e ragioneria;
- Ufficio stampa e relazioni con gli organi costituzionali;
- Ufficio affari consultivi - sezione atti normativi;
- Ufficio affari consultivi - I sezione;
- Ufficio affari consultivi - II sezione;



- Ufficio affari giurisdizionali - III sezione;
- Ufficio affari giurisdizionali - IV sezione;
- Ufficio affari giurisdizionali - V sezione;
- Ufficio affari giurisdizionali - VI sezione.

Con decreto del presidente del Consiglio di Stato sono individuati, tra quelli che precedono, gli uffici di supporto all'attività dell'adunanza generale, dell'adunanza plenaria e delle commissioni speciali.

**b) presso i tribunali amministrativi regionali:**

- le segreterie generali;
- le segreterie delle sezioni staccate;
- le segreterie delle 12 sezioni in cui è articolato il TAR per il Lazio con sede in Roma.



### **3 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA**

#### **3.1 OGGETTO**

L'appalto di cui al presente Capitolato prevede l'acquisizione di risorse per la gestione, la manutenzione e l'evoluzione dei sistemi informativi della Giustizia Amministrativa. In tale ruolo di gestore e conduttore dei sistemi, il Fornitore è chiamato ad operare in stretta collaborazione con altre imprese cui l'Amministrazione affida, attraverso contratti specifici (vedi Appendice 1), l'esecuzione di attività e servizi che esulano dall'oggetto contrattuale di questa procedura di gara ma risultano ad esso strettamente correlate.

Gli obiettivi da raggiungere con il presente appalto sono quelli di garantire, in un quadro organico di coerente evoluzione ed in un'ottica di contenimento delle spese, la massima disponibilità, qualità, sicurezza ed evoluzione dei servizi offerti dall'Amministrazione ai propri utenti, sia interni che esterni.

Sono oggetto della presente fornitura i servizi di seguito elencati:

- A. Assistenza agli utenti e gestione delle postazioni di lavoro
- B. Manutenzione evolutiva, adeguativa e correttiva
- C. Formazione
- D. Gestione dei sistemi, delle applicazioni e dei siti web
- E. Supporto specialistico
- F. Dematerializzazione dei fascicoli processuali

L'organizzazione di tali servizi, descritta nel piano di lavoro presentato in sede di offerta, dovrà tener conto della realtà esistente, delle azioni già intraprese dall'Amministrazione (vedi Appendice 1) e dovrà essere coerente con esse.

Il Fornitore è tenuto ad assicurare, in continuità, tutte le attività operative, giornaliere e periodiche, rese necessarie per l'erogazione dei servizi informatici istituzionali di "Assistenza agli utenti e gestione delle postazioni di lavoro" e di "Gestione dei sistemi, delle applicazioni e dei siti Web".

Al Fornitore è inoltre richiesto, in fase di esecuzione della fornitura, di proporre aggiornamenti dei sistemi e delle applicazioni alle più recenti evoluzioni tecnologiche, avendo cura di individuare gli ambienti e le soluzioni che meglio si adattino al contesto dell'Amministrazione, anche in un'ottica di riduzione dei costi. Le soluzioni proposte dovranno essere aperte alle evoluzioni future della tecnologia e degli strumenti e flessibili, consentendo di adeguarsi a possibili evoluzioni senza richiedere revisioni globali dell'architettura del sistema e/o rifacimenti massicci delle applicazioni.

La presente iniziativa, tenendo conto della situazione esistente ed in un'ottica di contenimento dei costi attuali e di capitalizzazione degli investimenti già effettuati, dovrà quindi essere coerente con le esigenze dell'Amministrazione da un lato e, dall'altro, con le linee di sviluppo delle applicazioni e delle tecnologie più moderne, con una separazione netta dei vari strati, il rispetto degli standard, un'adeguata flessibilità per futuri interventi di



aggiornamento tecnologico, una buona indipendenza dai prodotti applicativi di base e l'assoluta coerenza con le normative vigenti.

### **3.2 DURATA**

La durata contrattuale è di 48 (quarantotto) mesi di cui:

- 36 (trentasei) mesi, a decorrere dalla data di inizio attività (o data di inizio fornitura), per tutti i servizi oggetto del presente Capitolato;
- ulteriori 12 mesi, relativamente al solo servizio di manutenzione in garanzia sul software rilasciato e/o modificato nel corso dei 12 (dodici) mesi precedenti.

A partire dalla data di decorrenza contrattuale e per un periodo massimo di tre mesi il Fornitore deve garantire una fase di allestimento iniziale senza costi per l'Amministrazione, funzionale ad assicurare la massima efficienza ed efficacia delle attività di subentro al precedente Fornitore.

La data di inizio attività è definita in modo congiunto tra l'Amministrazione e l'Impresa aggiudicatrice, in base allo stato di avanzamento delle attività di allestimento, e comunicata formalmente al Fornitore come previsto contrattualmente.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere al Fornitore aggiudicatario, al ricorrere dei presupposti di cui all'art. 57 comma 5 lettera b) del D.lgs. 163/2006, la ripetizione di servizi analoghi a quelli affidati a seguito dell'esperimento della presente procedura di gara.

Detta possibilità di ricorso alla procedura negoziata senza bando sarà esercitata, da parte dell'Amministrazione, a suo insindacabile giudizio, una sola volta, entro i tre anni successivi alla stipula del contratto iniziale.

Resta inteso, comunque, che il nuovo affidamento non potrà superare a sua volta una durata triennale e che dovrà essere disposto dall'Amministrazione in conformità al progetto di base oggetto della presente procedura di gara.

## **4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI**

### **4.1 ASSISTENZA AGLI UTENTI E GESTIONE DELLE POSTAZIONI DI LAVORO**

Il servizio di “Assistenza agli utenti e gestione delle postazioni di lavoro” comprende due componenti: il servizio di Service Desk e il servizio di gestione delle postazioni di lavoro.

Come meglio specificato nel seguito, il servizio di Service Desk si configura come un unico punto di contatto (SPOC) per le richieste degli utenti ed è chiamato a svolgere funzioni di assistenza di primo livello per tutte le componenti tecnologiche ed applicative del sistema informativo.

Le funzioni di assistenza di secondo livello saranno a carico degli altri servizi descritti nel seguito del presente documento (servizio di gestione dei sistemi, delle applicazioni e dei siti Web, servizio di manutenzione applicativa) o, limitatamente ai servizi erogati nell'ambito di altri contratti, di fornitori esterni.

Fanno eccezione a questo principio generale le funzioni di assistenza di secondo livello sulle postazioni di lavoro, che per ragioni di efficienza verranno erogate direttamente nell'ambito di questo servizio, ed in particolare del servizio di gestione delle postazioni di lavoro.

Per l'erogazione del servizio il Fornitore dovrà attivare e garantire un presidio tecnico permanente presso la sede del Consiglio di Stato di Piazza Monte della Pietà, salvo diversa indicazione da parte dell'Amministrazione. Tale presidio dovrà essere strutturato in due team, dedicati rispettivamente al servizio di Service Desk e al servizio di gestione delle postazioni di lavoro.

Si precisa che il servizio di gestione delle postazioni di lavoro per le sedi romane (Consiglio di Stato, TAR e abitazioni\uffici dei Magistrati) sarà a carico del suddetto presidio tecnico permanente, mentre per le sedi distribuite sul territorio nazionale (TAR e abitazioni\uffici dei Magistrati) sarà a carico delle strutture territoriali del Fornitore.

Per l'erogazione del servizio il Fornitore dovrà inoltre offrire ed implementare una piattaforma tecnologica di Service Desk, le cui funzionalità minime sono descritte nel paragrafo relativo agli strumenti a supporto dell'erogazione del servizio.

#### **4.1.1 Servizio di Service Desk**

Il servizio di Service Desk consiste nel fornire un unico punto di contatto (SPOC) a cui gli utenti del sistema informativo potranno rivolgersi, attraverso comunicazioni multicanale, per qualunque richiesta di supporto relativa all'operatività degli strumenti e delle procedure informatiche a loro disposizione.

In particolare, il Service Desk dovrà essere accessibile nelle seguenti modalità:

- Chiamata telefonica, sia da fisso che da cellulare, ad un Numero Verde;
- Richiesta via e-mail ad uno o più indirizzi di posta istituzionali;
- Richiesta effettuata direttamente dall'utente su un apposito Portale.

Nell'ambito della piattaforma tecnologica di Service Desk dovranno essere presenti funzionalità telefoniche avanzate e uno strumento di Trouble Ticketing che ottimizzino la ricezione e la gestione delle richieste di assistenza.

Attraverso l'implementazione di un servizio di Service Desk l'Amministrazione intende perseguire i seguenti obiettivi:

- istituire un unico punto di raccolta e trattamento per tutte le richieste degli utenti relative alla fruizione dei servizi di Information Technology erogati dall'Amministrazione;
- ottimizzare la funzionalità complessiva del sistema informativo, offrendo all'utenza un supporto efficiente ed efficace, misurato da specifici livelli di servizio;
- disporre di una base dati completa e tempestivamente aggiornata relativamente alle richieste di supporto pervenute ed ai livelli di servizi erogati;
- consentire agli utenti la tracciabilità via web delle richieste effettuate e l'identificazione dei relativi referenti;
- alimentare una banca dati degli interventi e delle soluzioni adottate, utile per prevenire proattivamente parte delle richieste di assistenza ed effettuare studi e statistiche.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo, il servizio di Service Desk è tenuto a fornire agli utenti dell'Amministrazione il supporto necessario per la gestione delle seguenti richieste:

- Informazioni sui prodotti hardware e software e sugli applicativi custom in esercizio;
- Malfunzionamenti di tipo hardware sulle apparecchiature oggetto dell'appalto;
- Malfunzionamenti riscontrati nel software in esercizio;
- Malfunzionamenti riscontrati nella connettività;
- Richieste di tipo IMAC.

Si precisa che il Fornitore è tenuto a fornire supporto per l'analisi e la risoluzione di tutte le problematiche che incidono sulla disponibilità e sulle prestazioni dei servizi applicativi, interni ed esterni, erogati attraverso l'infrastruttura centralizzata oggetto del presente appalto.

In particolare, il Fornitore dovrà assistere gli utenti sull'utilizzo del sistema NSIGA, dell'applicazione Scrivania del Magistrato e del sito Intranet della Giustizia Amministrativa, facendo fronte a tutte le problematiche applicative che si possono presentare agli utilizzatori finali, siano essi Magistrati o collaboratori, all'interno delle sezioni dove sono svolti i compiti giurisdizionali della Giustizia Amministrativa. A titolo esemplificativo ma non esaustivo il Service Desk dovrà:

- Fornire supporto di Primo Livello sulle funzionalità del sistema NSIGA e della Scrivania del Magistrato;
- Risolvere eventuali problematiche relative ai workflow automatizzati che gestiscono l'intero iter procedurale dei ricorsi in 1° e 2° grado;

- Fornire supporto di Primo Livello sulle problematiche relative al sito intranet della Giustizia Amministrativa.

Le richieste non immediatamente riconducibili alle suddette casistiche, ma comunque relative a problematiche informatiche (richieste non standard), dovranno essere comunque registrate ed indirizzate alla struttura competente dell'Ufficio Sistemi e Processi.

Tale Ufficio, che costituirà il punto di riferimento del Fornitore durante la fase di erogazione del servizio, avrà la responsabilità di valutare ed eventualmente approvare le richieste non standard. A fronte di un'approvazione, il Fornitore coopererà con l'Amministrazione e/o con altri suoi fornitori per soddisfare la richiesta, relativamente a quelle attività attinenti ai servizi di propria responsabilità.

Tutte le richieste pervenute dagli utenti dovranno essere registrate e catalogate in funzione della tipologia in un database accessibile anche all'Amministrazione e dovranno essere aggiornate fino alla chiusura definitiva della richiesta. In linea di principio, l'operatore che prende in carico una richiesta deve anche tracciarne il percorso, aggiornarne lo stato e comunicarne l'esito all'utente che ha effettuato la richiesta. In assenza di tale operatore, tali attività saranno svolte dagli altri operatori o dal coordinatore del servizio.

Il Fornitore dovrà consentire agli utenti di accedere al servizio anche via Web, effettuando l'apertura on-line della richiesta di intervento e tracciandone successivamente lo stato. Il Fornitore dovrà inoltre consentire ai referenti dell'Amministrazione di verificare attraverso strumenti di accesso on-line (p.e. interfaccia Web) la base informativa contenente lo stato delle richieste.

La struttura di Service Desk dovrà avvalersi di un processo di gestione del servizio che includa almeno le seguenti attività:

- Esecuzione diretta e chiusura delle richieste di I Livello;
- individuazione, assegnazione ed attivazione dei gruppi di supporto appropriati per l'esecuzione delle richieste di II Livello. Tali strutture verranno automaticamente attivate dall'instradamento delle richieste di intervento da parte del Service Desk;
- gestione e controllo dello stato degli interventi On Site sul territorio;
- interfacciamento diretto con i Referenti dell'Amministrazione, con le case produttrici e con eventuali altre terze parti per la gestione di problematiche specifiche, con le modalità che verranno concordate in fase di allestimento del servizio;
- produzione periodica e su specifica richiesta dell'Amministrazione delle statistiche sullo svolgimento del servizio, organizzate per tipo di richiesta, tempi di risoluzione, ufficio richiedente, ecc.;
- rilevazione dei livelli di servizio e loro rendicontazione. In caso di mancato raggiungimento dei livelli di servizio, il Fornitore dovrà dare immediata visibilità all'Amministrazione della situazione e delle azioni correttive attivate.

Il Service Desk si configura quindi come una struttura di Primo Livello, cui compete integralmente l'analisi preliminare delle richieste/malfunzioni segnalate e la loro gestione nei confronti di tutti gli attori coinvolti, con particolare riferimento agli utenti finali.

Sarà cura del Service Desk veicolare verso le strutture di Secondo Livello, interne o esterne, e seguire fino alla risoluzione le problematiche che non è in grado di risolvere direttamente, nonché gestire i rapporti con i centri di assistenza dei fornitori delle componenti hardware o software oggetto del presente appalto con cui sia in vigore una garanzia o un contratto di assistenza/manutenzione.

Nell'ambito del servizio viene infatti richiesta al Fornitore la completa gestione delle procedure previste dalle condizioni contrattuali di garanzia, assistenza e manutenzione ed il controllo delle attività erogate dalle diverse ditte fornitrici delle componenti hardware e software di proprietà dell'Amministrazione.

In fase di inventario iniziale il fornitore è quindi tenuto a registrare tutte le garanzie ed i contratti di assistenza e manutenzione ancora vigenti ed ad utilizzarle proficuamente per i servizi di manutenzione ordinaria. Per l'erogazione degli interventi di manutenzione o di assistenza in garanzia gli utenti si rivolgeranno quindi esclusivamente al Service Desk e non direttamente alle terze parti contrattualmente impegnate verso l'Amministrazione.

Più in dettaglio, le attività che il personale addetto al servizio di Service Desk dovrà svolgere sono le seguenti:

- qualificarsi con l'utente; ricevere le richieste; identificare l'utente; decidere se prendere in carico la richiesta o rigettarla in quanto non di competenza del servizio di Service Desk, motivandone formalmente le ragioni all'utente. Le richieste non standard, ma comunque riconducibili a problematiche informatiche, dovranno essere prese in carico e girate dell'Ufficio Sistemi e Processi;
- provvedere alla registrazione delle richieste di assistenza inserendole nel sistema di archiviazione e gestione delle richieste, classificarle in funzione dell'impatto e dell'urgenza allo scopo di assegnare la priorità di intervento, aprire il relativo ticket comunicandone l'identificativo al richiedente insieme al nominativo dell'operatore che ha preso in carico la richiesta;
- fornire risposta a domande o richieste di informazioni riguardanti le modalità di utilizzo di componenti tecnologiche in uso presso l'Amministrazione (hardware, software di base, software per la produttività individuale, browser, antivirus, software applicativo, ecc.);
- analizzare e risolvere gli incidenti e le richieste ricorrenti, nonché di minore complessità;
- raccogliere e registrare informazioni utili a risolvere questo tipo di problematiche qualora dovessero ripresentarsi;
- effettuare una prima analisi degli incidenti e delle richieste di maggiore complessità ed assegnarli alla struttura di Secondo Livello competente alla loro risoluzione. In alcuni casi tali strutture saranno dello stesso Fornitore. In altri casi dovranno essere attivate strutture afferenti ad altri contratti in essere presso l'Amministrazione, che garantiscono l'assistenza su specifici prodotti o servizi. L'attivazione di tali strutture dovrà essere tracciata e resa evidente all'amministrazione.

- gestire le procedure di escalation verso le strutture di Secondo Livello in caso di criticità sugli SLA;
- su richiesta, rendicontare l'utente sullo stato di avanzamento del ticket, anche quando l'attività è a carico di altri fornitori;
- registrare la chiusura delle richieste di intervento gestite da strutture di Secondo Livello che non siano dotate del software necessario a chiudere in proprio il ticket;
- a fronte della chiusura di una richiesta di intervento da parte di una struttura di Secondo Livello, verificare la piena soddisfazione dell'utente e chiudere il ticket dal punto di vista amministrativo;
- inserire nell'archivio degli interventi tutte le informazioni necessarie a permetterne la tracciabilità.

Si precisa che per le richieste la cui evasione sia stata rimandata, in accordo con l'utente, ad interventi specifici pianificati nel tempo, la chiusura della richiesta dovrà riportare un'apposita dichiarazione del Service Desk in proposito. In alternativa, qualora gli strumenti proposti lo consentano, tali richieste potranno essere sospese, sempre concordando la decisione con l'utente e riportandone i motivi nel sistema. Di tali situazioni dovrà essere informato l'Ufficio Sistemi e Processi.

Come già evidenziato il Service Desk, qualora necessario, smisterà le richieste alle seguenti strutture di supporto di Secondo Livello:

- gestione delle postazioni di lavoro, per le problematiche relative al sistema operativo Windows ed al software di utilità installato (antivirus, Office, ecc.;
- gestione dei sistemi, delle applicazioni e dei siti web per le problematiche relative a:
  - identificazione al dominio;
  - utilizzo dei server di file sharing;
  - apparati di rete locale;
  - navigazione Internet;
  - accessi vpn, vpn mobile e con sistemi di strong authentication;
  - utilizzo del sistema informativo NSIGA;
  - utilizzo dei siti Intranet e Internet;
- fornitori esterni, per le problematiche relative a:
  - impianto elettrico e di condizionamento del CED;
  - manutenzione hardware di apparati non conferiti in gestione;
  - assistenza sul servizio di posta elettronica;
  - assistenza sulla rete WAN;
  - Assistenza su problematiche inerenti la telefonia.



#### 4.1.1.1 Reportistica

Oltre alla rendicontazione puntuale dei livelli di servizio e degli indicatori di qualità applicabili, il Fornitore dovrà rendere disponibile all'Amministrazione con cadenza mensile, pubblicandolo in formato elettronico sul portale di governo della fornitura, un Rapporto di Consuntivo sull'erogazione del servizio, elaborato a partire dai dati della piattaforma di Service Desk, riportante almeno le seguenti informazioni:

- numero di telefonate a cui non si è dato risposta (tutte le linee occupate e rinuncia da parte del chiamante) e distribuzione di tali eventi nell'arco della giornata e nei giorni della settimana;
- numero medio di utenti in attesa di risposta e distribuzione nell'arco della giornata e nei giorni della settimana;
- tempi medi di risposta e distribuzione di tali tempi nell'arco della giornata e nei giorni della settimana;
- numero di interventi effettuati nel periodo di osservazione;
- classificazione degli interventi per modalità di attivazione (richiesta utente/attività pianificata) e risoluzione (risoluzione al 1° livello/2° livello);
- dettaglio delle richieste rigettate (motivazioni del rigetto) e delle richieste non standard (modalità di gestione concordata con l'Amministrazione);
- distribuzione dei problemi per tipologia, gravità e priorità di intervento;
- durata media, massima e minima degli interventi per tipologia;
- andamento delle grandezze rilevate nel periodo rispetto ai precedenti periodi di osservazione.

L'Amministrazione potrà comunque, in ogni momento, chiedere elementi di dettaglio sullo stato di specifiche richieste.

#### 4.1.2 Servizio di gestione delle postazioni di lavoro

Nell'ambito dei servizi di Assistenza agli utenti e gestione delle postazioni di lavoro, il servizio di gestione delle postazioni di lavoro si configura come una struttura di Secondo Livello, cui compete la gestione delle richieste e degli incidenti di maggiore complessità.

Oltre a tale funzione, il servizio avrà in carico la gestione operativa delle postazioni di lavoro dell'Amministrazione, dalla ricezione alla dismissione, compresa l'esecuzione delle richieste IMAC e la **manutenzione hardware delle postazioni di lavoro** non coperte da garanzia (attualmente circa 1.150, come dettagliato in Appendice 1). Per la manutenzione hardware delle postazioni di lavoro in garanzia dovrà invece essere coinvolto il Fornitore che eroga tale servizio, senza costi aggiuntivi per l'Amministrazione. Si precisa che, alla scadenza della garanzia, il servizio di manutenzione dovrà essere garantito dal Fornitore aggiudicatario.

Si ribadisce che per postazione di lavoro si intende l'insieme del personal computer, fisso o mobile, e di tutte le apparecchiature a questo collegate (video, stampanti, scanner, ecc.). Si precisa quindi che nei casi in cui il personal computer fosse ancora coperto da garanzia mentre una o più delle apparecchiature a questo collegate non lo fosse, o viceversa, il

Fornitore dovrà comunque garantire la manutenzione hardware dei componenti non coperti da garanzia.

Il Fornitore dovrà preoccuparsi di documentare tutti gli interventi realizzati sulle postazioni di lavoro, facendo siglare dagli utenti, al termine dell'intervento, un foglio in cui vengono riportati oltre il giorno, l'orario, il nominativo dell'operatore, i dati logistici della sede/abitazione in cui si interviene, anche una descrizione della richiesta (con riferimento alla segnalazione su Service desk) e delle attività eseguite.

Il servizio di gestione delle postazioni di lavoro dovrà inoltre garantire l'aggiornamento e l'evoluzione della piattaforma client della Giustizia amministrativa.

Nel seguito del paragrafo vengono dapprima descritte le attività di supporto di Secondo Livello e successivamente quelle relative alla gestione operativa delle postazioni di lavoro dell'utenza.

#### **4.1.2.1 Supporto di Secondo Livello sulle postazioni di lavoro**

Il Fornitore dovrà garantire il supporto di Secondo Livello sulle postazioni di lavoro, gestendo le richieste e gli incidenti di maggiore complessità relativi alle seguenti aree:

- piattaforme operative standard utilizzate dalle postazioni di lavoro, inclusi i servizi integrati di base;
- prodotti di produttività individuale e di servizio inclusi nella piattaforma standard delle postazioni di lavoro, opportunamente documentati e portati a conoscenza del Fornitore durante la fase di allestimento del servizio;
- prodotti applicativi specifici dell'Amministrazione (es.: SdM).

Il servizio fornito sarà analogo a quello fornito dal supporto di Primo Livello erogato nell'ambito del service Desk, ma sarà erogato da personale maggiormente specializzato e, ove necessario, effettuato on site presso le sedi dell'Amministrazione, nonché presso il domicilio/studio del Magistrato richiedente. Ad ogni Magistrato corrisponde un solo domicilio/studio, che sarà preventivamente comunicato al Fornitore aggiudicatario, così come eventuali variazioni che occorranò nel tempo.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo, il servizio dovrà prevedere le seguenti attività:

- analisi della problematica utente;
- diagnosi e risoluzione dell'incidente o della richiesta di supporto;
- assistenza avanzata sull'utilizzo dei prodotti;
- configurazione del sistema;
- garanzia della funzionalità del posto di lavoro, eventualmente attraverso la reinstallazione dei prodotti e delle applicazioni nel caso di perdita della configurazione o di danneggiamento del disco fisso;
- eventuale sostituzione temporanea delle postazioni con apparati preventivamente configurati e tenuti in scorta, qualora disponibili presso le sedi dell'Amministrazione, in modo da garantire all'utente finale la massima produttività ed efficienza;



- aggiornamento antivirus ed eliminazione di eventuali virus;
- assistenza all'Amministrazione in caso di errori di particolare entità imputabili alla ditta produttrice del software. In questo caso il Fornitore si farà carico di contattare direttamente il produttore al fine di risolvere il problema.

Il Fornitore, ove la problematica trattata lo consenta e l'utente conceda la necessaria autorizzazione, è tenuto ad avvalersi di uno **strumento di accesso remoto** per l'analisi e la risoluzione dei malfunzionamenti segnalati.

Lo strumento di accesso remoto costituirà un importante elemento nella diagnosi e risoluzione dei problemi e nell'assistenza agli utenti delle stazioni di lavoro dislocate sul territorio. Attraverso tale strumento gli operatori del Fornitore dovranno poter accedere, con il consenso dell'utente, alle postazioni, stabilendo connessioni ed acquisendo eventualmente il controllo di mouse, tastiera e monitor dei sistemi controllati.

La connessione potrà infatti essere sia di tipo attivo (modalità controllo, cioè con controllo di tastiera, mouse e video della stazione controllata da parte dell'operatore) che di tipo passivo (modalità monitor, cioè visualizzazione delle attività che l'utente sta svolgendo sulla stazione controllata).

Il prodotto, selezionato e messo a disposizione dal Fornitore sotto la propria responsabilità ed integrato nella piattaforma di Service Desk, dovrà essere configurato in modo che tutte le attività di controllo siano soggette ad autorizzazione da parte dell'utente.

Si fa presente che mentre la maggior parte degli utenti amministrativi (60 % del totale) accetta di buon grado l'utilizzo di strumenti di accesso remoto, molti dei Magistrati sono contrari per ragioni di riservatezza. In questi casi il Fornitore dovrà comunque garantire la risoluzione dei malfunzionamenti tramite interventi on site ed il rispetto degli SLA.

#### **4.1.2.2 Gestione operativa delle postazioni di lavoro**

Il Fornitore dovrà svolgere tutte le attività necessarie alla gestione di circa 3.000 postazioni di lavoro utente, intese come l'insieme del PC (fisso o portatile) e di tutte le apparecchiature ad esso connesse.

L'elenco delle postazioni di lavoro da gestire, comprensivo delle apparecchiature di stampa/scansione/copia e dell'attuale distribuzione presso le varie sedi dell'Amministrazione, è riportato in Appendice 1.

Non essendo disponibile un inventario puntuale, le tipologie, i quantitativi e la distribuzione di cui sopra sono forniti a titolo meramente orientativo e potranno essere oggetto di variazioni nel tempo, in aumento ed in diminuzione, prima e dopo la stipula del contratto. Si precisa che tali variazioni non avranno alcun effetto sul canone del servizio, che rimarrà costante e pari a quello offerto in gara per tutta la durata della fornitura.

Entro tre mesi dalla data di inizio attività, il Fornitore è tenuto ad effettuare un inventario completo delle apparecchiature, comprensivo dei dati logistici. Le informazioni acquisite dovranno essere inserite nel Sistema di asset e configuration management della piattaforma di Service Desk, mantenute sempre aggiornate e rese disponibili all'Amministrazione a

supporto dei processi di approvvigionamento e gestione dei sistemi informatici di responsabilità dell'Ufficio Sistemi e Processi. Tale patrimonio informativo resterà di proprietà dell'Amministrazione.

#### **4.1.2.2.1 Staging, allestimento e certificazione degli asset**

Come specificato in Appendice 1, il Fornitore dovrà fornire assistenza anche su circa 600 dispositivi mobili (cellulari e tablet/IPAD) utilizzate dagli utenti compresi i Magistrati, su cui andranno gestite le configurazioni per la posta elettronica, la navigazione Internet e l'accesso a specifici servizi dell'Amministrazione. A tale proposito, si precisa che la manutenzione hardware di tali apparati non sarà a carico del fornitore. Il Fornitore dovrà inoltre gestire:

- apparecchiature predisposte e mantenute in magazzino dall'Amministrazione in attesa di nuove installazioni o per far fronte ad eventuali richieste\necessità;
- apparecchiature oggetto di revisione e/o di manutenzione;
- apparecchiature in attesa di essere dismesse e rottamate.

Presso i locali resi disponibili dall'Amministrazione, dovranno essere previste le attività di ricezione, assemblaggio, precaricamento del software e certificazione delle apparecchiature, che dovranno essere completate prima della spedizione presso gli Uffici destinatari. Il Fornitore dovrà quindi predisporre e documentare, di concerto con l'Amministrazione, le procedure di allestimento di nuove apparecchiature, che a titolo esemplificativo ma non esaustivo comprendono:

- le modalità di ricezione delle apparecchiature da parte delle ditte fornitrici,
- le modalità di validazione qualitativa rispetto ai parametri di acquisto,
- le modalità di immatricolazione e di registrazione nell'inventario di magazzino,
- le modalità di caricamento del software standard in funzione della tipologia di configurazione,
- le modalità di certificazione delle funzionalità.

Le procedure di caricamento del software, che saranno completamente a carico del Fornitore, dovranno essere basate sulle configurazioni software standard che verranno periodicamente aggiornate in accordo con l'Ufficio Sistemi e Processi. Si prevede l'esistenza contemporanea di un massimo di 3 profili di configurazione per tipologia di apparecchiatura a cui, in casi particolari, si potranno aggiungere prodotti software relativi a specifici utilizzi delle apparecchiature stesse.

Entro il periodo di allestimento del servizio, il Fornitore dovrà predisporre e rendere operativo, presso i locali messi a disposizione dall'Amministrazione, un laboratorio di certificazione software. Il laboratorio dovrà garantire, attraverso attività di analisi, test e sperimentazione:

- l'integrità e la stabilità delle postazioni di lavoro a fronte di cambiamenti di configurazione o di versione del software di base, dei prodotti di produttività

individuale, di pacchetti applicativi di mercato, delle applicazioni dell'Amministrazione;

- l'aderenza agli standard di mercato e la compatibilità con le architetture di riferimento dei sistemi applicativi;
- la compatibilità dell'esecuzione contemporanea di più applicazioni sulla stessa postazione di lavoro.

Il laboratorio di certificazione software dovrà essere utilizzato anche per validare i pacchetti software da distribuire attraverso il sistema di software distribution.

#### **4.1.2.3 Servizi IMAC**

I servizi IMAC (Install, Move, Add and Change) indirizzano tutti i cambiamenti relativi alle apparecchiature utilizzate dagli utenti, comprese le nuove installazioni, le movimentazioni, gli aggiornamenti e le dismissioni.

Si fa presente che all'occorrenza l'Amministrazione potrà richiedere al Fornitore l'installazione e/o la movimentazione di apparecchiature informatiche non citate nel presente capitolato quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, apparati di identificazione, di sicurezza e/o di protezione, lettori di smart card. Tali attività vanno considerate comprese nel canone del servizio.

Oltre alla rendicontazione puntuale dei livelli di servizio e degli indicatori di qualità applicabili, il Fornitore dovrà rendere disponibile all'Amministrazione con cadenza mensile, pubblicandolo in formato elettronico sul portale di governo della fornitura, un Rapporto di Consuntivo dei servizi IMAC erogati.

Si precisa che saranno a carico del Fornitore:

- tutti i rischi derivanti da errata installazione e/o da problemi dovuti a perdita e danni alle apparecchiature causati dal trasporto o dalla sosta nei locali dell'Amministrazione prima della messa in esercizio;
- la gestione e lo smaltimento dei materiali di risulta derivanti dall'erogazione del servizio.

##### **4.1.2.3.1 Installazioni**

L'installazione delle apparecchiature dovrà avvenire secondo le quantità e le tipologie concordate nei piani generali di consegna/migrazione concordati con congruo anticipo con l'Amministrazione, che saranno articolati e dettagliati per strutture, uffici, sede, piano e stanza.

Il Fornitore dovrà gestire le giacenze minime di magazzino, costituite da apparecchiature preinstallate e validate, sufficienti a coprire le necessità dettate dalla manutenzione ordinaria e dai suddetti piani di consegna/migrazione. Tali apparecchiature saranno acquistate dall'Amministrazione. Il Fornitore sarà responsabile di monitorare le giacenze minime ed avvisare tempestivamente l'Amministrazione in merito ad eventuali necessità di ripristino delle stesse.

Il servizio di installazione comprende, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le seguenti attività:

- consegna presso l'utente finale;
- assemblaggio dei singoli componenti;
- sistemazione delle apparecchiature sugli appositi arredi;
- collegamento dei singoli componenti con le prese elettriche e di rete dati o con sistemi wireless;
- configurazione in rete locale e geografica utilizzando indirizzi IP e indirizzi di posta elettronica rilasciati dall'Amministrazione o da società da questa indicata;
- ripristino, secondo le procedure concordate con l'Amministrazione, di eventuali componenti software non standard e/o di archivi utente;
- esecuzione di test di funzionalità per l'accettazione dell'apparecchiatura da parte dell'utente o dell'incaricato dall'Amministrazione;
- rilascio all'utente finale, o all'incaricato dall'Amministrazione, di una copia del verbale di intervento;
- comunicazione dell'avvenuto intervento al Service Desk, allo scopo di garantire il corretto aggiornamento della piattaforma di IT Management (Asset e Configuration);
- istruzione dell'utente sulle principali nozioni operative per l'accensione, lo spegnimento, etc.;
- ritiro contestuale delle apparecchiature preesistenti.

#### **4.1.2.3.2 Movimentazioni**

Il Fornitore dovrà farsi carico di tutte le attività connesse alla movimentazione delle postazioni di lavoro, comprensive dei dispositivi accessori. Le movimentazioni avvengono in larga prevalenza nell'ambito della stessa sede, in quanto le postazioni di lavoro fisse sono assegnate alla struttura organizzativa e non all'utente. Quindi generalmente quando l'utente si trasferisce presso un'altra sede, la postazione di lavoro fissa rimane nella sede dove è installata e viene assegnata ad un nuovo utente. In casi particolari potrebbe essere comunque richiesta la movimentazione di postazioni fisse.

Per le movimentazioni dovranno essere adottate procedure ed attività analoghe a quelle previste nel caso delle nuove installazioni, descritte nel paragrafo precedente. Inoltre dovranno essere previste, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le seguenti attività:

- disinstallazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi;
- imballaggio dei diversi componenti;
- trasporto verso la nuova sede, ufficio, stanza;
- installazione dell'apparecchiatura e dei dispositivi aggiuntivi secondo le modalità definite per le nuove installazioni, con le modifiche dei parametri di configurazione pertinenti alla nuova locazione ed all'utente assegnatario.

#### **4.1.2.3.3 Aggiornamenti**

L'aggiornamento delle postazioni (nuovi pacchetti, aggiornamenti, patch, ecc.) dovrà essere realizzato per quanto possibile in modalità automatica, utilizzando le funzionalità del sistema di software distribution. Nei casi in cui non fosse possibile o conveniente procedere in tale modalità, il Fornitore dovrà realizzare gli aggiornamenti intervenendo on-site. In ogni caso gli aggiornamenti andranno tracciati.

#### **4.1.2.3.4 Dismissioni**

Il Fornitore dovrà disinstallare le apparecchiature, disconnetterle dalla rete, imballarle e consegnarle all'Amministrazione secondo le modalità concordate. A titolo esemplificativo ma non esaustivo, le attività di dismissione dovranno inoltre prevedere:

- salvataggio della base dati e/o delle informazioni di configurazione del software, secondo le procedure concordate con l'Amministrazione, allo scopo di consentirne un eventuale ripristino su una nuova apparecchiatura;
- rimozione dei dati applicativi e dei dati utente dalle unità di memoria;
- comunicazione dell'avvenuto intervento al Service Desk, allo scopo di garantire il corretto aggiornamento del sistema di Asset e Configuration Management.

#### **4.1.3 Strumenti a supporto dell'erogazione del servizio**

Di seguito si riportano le funzionalità minime richieste per la piattaforma tecnologica di Service Desk, che integrerà i seguenti sistemi:

- Sistema di gestione delle telefonate
- Sistema di Trouble Ticketing
- Sistema di Asset e Configuration Management
- Sistema di Software Distribution

La piattaforma dovrà integrare anche lo strumento di accesso remoto, le cui funzionalità minime sono state già descritte in precedenza.

Nell'offerta tecnica il Fornitore dovrà descrivere dettagliatamente le caratteristiche tecniche ed architetture della piattaforma tecnologica di Service Desk, illustrando le funzionalità che intende implementare a copertura dei requisiti ed evidenziando eventuali funzionalità aggiuntive di interesse per la fornitura. Dovrà inoltre descrivere dettagliatamente le modalità con cui intende garantire la sicurezza degli accessi alle postazioni di lavoro per le operazioni di accesso remoto e software distribution. Tali caratteristiche, funzionalità aggiuntive e modalità saranno oggetto di valutazione dell'offerta tecnica. In tale sede, particolare rilevanza assumerà anche il livello di integrazione, nell'ambito della piattaforma di Service Desk, dei sistemi di gestione delle telefonate, di Trouble Ticketing, di Asset e Configuration Management, di Software Distribution e dello strumento di accesso remoto.

La piattaforma tecnologica di Service Desk dovrà essere conforme alle best practices ITIL, nell'ultima versione disponibile al momento della predisposizione dell'offerta. L'effettiva

implementazione dei processi secondo tali best practices sarà concordata con l'Amministrazione in fase di allestimento del servizio.

La piattaforma dovrà interagire con l'infrastruttura informatica dell'Amministrazione limitando al massimo gli impatti e senza alterarne le funzionalità.

#### **4.1.3.1 Sistema di gestione delle telefonate**

La piattaforma tecnologica di Service Desk dovrà possedere funzionalità atte ad ottimizzare la ricezione delle richieste di assistenza attraverso i canali di comunicazione previsti (telefono, e-mail, web). Per quanto riguarda il sistema di gestione delle telefonate, le funzionalità minime richieste sono le seguenti:

- gestione delle code telefoniche con messaggi di cortesia e musica di attesa;
- deviazione automatica su casella vocale in caso di indisponibilità temporanea di operatori di Primo Livello;
- assegnazione delle chiamate in coda con scelta di operatori di Primo Livello in base a criteri di bilanciamento del traffico;
- monitor di supervisione per consentire, in tempo reale, la visualizzazione dello stato delle code e degli operatori di Primo Livello.

#### **4.1.3.2 Sistema di Trouble Ticketing**

La piattaforma tecnologica di Service Desk dovrà prevedere un sistema di Trouble Ticketing per la registrazione e la gestione delle richieste. Tale sistema dovrà essere personalizzato in modo da rispecchiare la struttura organizzativa dell'Amministrazione e sulla base delle esigenze operative della stessa. Per quanto riguarda in particolare le richieste di tipo IMAC, in fase di allestimento del servizio sarà concordato un adeguato processo di autorizzazione. Le funzionalità minime richieste per il sistema di Trouble Ticketing sono le seguenti:

- database per la registrazione delle richieste e delle relative soluzioni;
- accesso specifico all'operatore in funzione della competenza;
- integrazione con prodotti di e-mail;
- monitor di sistema e dei problemi aperti;
- possibilità di importazione nel database di dati preesistenti;
- Call Tracking automatizzato: il sistema dovrà registrare ogni passo effettuato dal Service Desk sulla singola chiamata, tenendo traccia anche degli operatori intervenuti e del tempo necessario a risolvere la chiamata;
- Knowledge Base: il sistema dovrà gestire un database basato su dati storici per velocizzare ed efficientare le risposte del Service Desk e facilitare la produzione di manuali operativi da distribuire all'utenza;
- integrazione con il sistema di Asset e Configuration Management: il sistema dovrà avere in linea tutte le informazioni relative alle postazioni di lavoro utilizzate dagli



utenti, in modo da consentire l'immediata identificazione della postazione oggetto della richiesta, dei relativi dati logistici e della configurazione hardware e software;

- produzione di statistiche relative ai livelli di servizio previsti per il Service Desk.

Per tutta la durata della fornitura il Fornitore dovrà formare il personale indicato dall'Amministrazione, in modo da metterlo in grado di utilizzare tutte le funzioni di controllo sullo stato degli interventi. L'Amministrazione dovrà inoltre essere informata su tutte le evoluzioni/modifiche relative al sistema.

#### **4.1.3.3 Sistema di Asset e Configuration Management**

Le funzionalità minime richieste per il sistema di Asset e Configuration Management sono le seguenti:

- raccogliere, classificare, raggruppare ed analizzare le informazioni sugli asset informatici e sulle relative configurazioni;
- associare gli asset agli utenti ed alle strutture organizzative dell'Amministrazione ed alle relative ubicazioni;
- garantire tutti gli aggiornamenti legati alle operazioni IMAC (Install, Move, Add & Change) ed alla gestione del ciclo di vita degli asset;
- consentire la registrazione delle informazioni relative ai contratti di acquisto, locazione e manutenzione dei singoli asset;
- tenere sotto controllo le licenze software;
- fornire una rendicontazione in tempo reale delle consistenze del parco macchine installato, sia per gli aspetti hardware che quelli software;
- segnalare le postazioni di lavoro che hanno una configurazione software difforme da quella approvata dall'Amministrazione.

Le informazioni fornite dal sistema costituiranno una base informativa utile all'Amministrazione per supportare i propri processi decisionali ed all'Impresa per garantire un'efficiente gestione del ciclo di vita delle apparecchiature.

Al fine di garantire l'affidabilità delle informazioni logistiche contenute nel data base del sistema e la corretta etichettatura di tutte le apparecchiature, il Fornitore dovrà garantire una visita almeno semestrale a tutte le sedi dell'Amministrazione per verificare la presenza e la dislocazione di tutti gli apparati censiti ed etichettare eventuali nuovi apparati.

Il Fornitore dovrà comunque garantire l'allineamento delle informazioni di asset alla situazione reale entro 24 ore da ogni aggiornamento al parco apparecchiature oggetto della fornitura.

Il Fornitore dovrà rendere disponibile all'Amministrazione con cadenza mensile, pubblicandoli in formato elettronico sul portale di governo della fornitura, una serie di report atti a garantire un'efficace gestione dei cespiti. Le principali tipologie di report richiesti sono le seguenti:

- report degli asset. Il report dovrà contenere informazioni (hardware e software) sui cespiti posseduti dall'Amministrazione suddivisi per tipologia;

- report di configurazione. Questi report dovranno fornire informazioni relative alla configurazione del singolo asset (ad esempio, per una PdL, versione sistema operativo, nome della risorsa di rete, configurazione di posta elettronica, software installati etc.). I report dovranno riportare anche le informazioni relative al BIOS degli hardware vendor più diffusi ed utilizzati presso l'Amministrazione;
- report di garanzia. Questi report dovranno fornire informazioni sulla durata e le scadenze dei servizi in garanzia relativi ad apparecchiature di proprietà dell'Amministrazione.

Il Fornitore dovrà garantire l'aggiornamento in tempo reale del data base di inventario. A tale proposito dovrà tener presente che l'utilizzo di strumenti software per eventuali scansioni massive dei sistemi in rete sarà consentito esclusivamente previa autorizzazione dell'Amministrazione, a seguito di un'attenta valutazione degli impatti, e in orari differenti da quelli di normale erogazione del servizio, onde diminuire i rischi di disservizio.

#### **4.1.3.4 Sistema di Software Distribution**

Il sistema di Software Distribution dovrà garantire la distribuzione centralizzata ed automatizzata di ogni tipologia di software, sia esso di sistema che applicativo, secondo le pianificazioni concordate con l'Amministrazione. A titolo di esempio, il sistema potrà essere utilizzato sia per l'applicazione di modifiche risolutive di un malfunzionamento su una parte del parco macchine che per il rilascio di nuove versioni di software, conseguenti ad un aggiornamento tecnologico generalizzato o specifico di una classe di utenti.

Le funzionalità minime richieste per il sistema di Software Distribution sono le seguenti:

- pacchettizzazione del software in conformità alle politiche concordate con l'Amministrazione;
- previa validazione del pacchetto in ambiente di certificazione, distribuzione sulle apparecchiature destinatarie del software;
- verifica dei risultati ed eventuali azioni di rollback. Il sistema dovrà prevedere modalità di richiamo delle patch e ripristino delle configurazioni software originarie in caso di errata distribuzione o pacchetto inadeguato e/o incompatibile.
- Tramite integrazione con il sistema di asset e configuration management, aggiornamento automatico dei dati relativi alla configurazione software delle apparecchiature aggiornate mediante le distribuzioni.

Il sistema dovrà gestire anche la distribuzione di dati ( file di configurazione, dati utente, aggiornamenti dei prodotti antivirus, ecc.).

Si precisa che il software e/o i dati applicativi da distribuire potranno anche non appartenere alle configurazioni standard correntemente utilizzate. In questo caso l'Amministrazione si farà carico di fornire, direttamente o attraverso altri fornitori, il supporto informativo necessario alla realizzazione dei pacchetti da distribuire.



Il Fornitore dovrà rendere disponibile all'Amministrazione con cadenza mensile, pubblicandolo in formato elettronico sul portale di governo della fornitura, un report sulle distribuzioni effettuate.

Si fa presente che attualmente l'Amministrazione non è dotata di un sistema di Software Distribution. Limitatamente agli aggiornamenti del software Microsoft, viene utilizzato il prodotto Microsoft Wsus. Non è quindi possibile dare indicazioni precise sulla frequenza delle distribuzioni da effettuare. Si può ipotizzare una media di una distribuzione massiva al mese.

## 4.2 MANUTENZIONE EVOLUTIVA (MEV), ADEGUATIVA (MA) E CORRETTIVA (MC)

### 4.2.1 Manutenzione evolutiva e adeguativa

Il servizio di **manutenzione evolutiva**(o MEV) comprende tutti gli interventi pianificabili e finalizzati a migliorare le applicazioni attraverso evoluzioni architetturali, lo sviluppo di nuove funzionalità, la modifica di funzionalità esistenti, l'integrazione con altre funzionalità/servizi.

Il servizio di **manutenzione adeguativa**(o MA), raccoglie le attività direttamente volte ad assicurare l'adeguamento delle funzionalità presenti a causa di:

- nuove disposizioni di legge o regolamenti che modificano i requisiti o le modalità di erogazione del servizio;
- direttive in ambito nazionale o internazionale;
- nuovi vincoli imposti da accordi sindacali;
- altre casistiche.

Non si esclude che, durante l'esecuzione della fornitura, oltre ai servizi di manutenzione adeguativa ed evolutiva, l'Amministrazione possa richiedere **lo sviluppo** di una nuova applicazione non presente nell'attuale sistema; tale caso si configura come un vero e proprio sviluppo non trattandosi di funzioni aggiuntive, modificate o complementari al sistema esistente.

Gli interventi che rientrano in tale servizio, sono pianificabili e stimabili in Punti Funzione. Nel momento in cui nasce l'esigenza di un obiettivo evolutivo, il Referente dell'Amministrazione ne deve essere a conoscenza e deve effettuare una richiesta esplicita di "Avvio dell'obiettivo". Con questo step si avvia la fase di "Definizione dei Requisiti" con cui il Fornitore è autorizzato a:

- raccogliere elementi per la definizione dei requisiti utente e dei requisiti non funzionali;
- definire il piano di obiettivo per l'esecuzione delle attività progettuali, considerando eventuali vincoli temporali espressi dall'Amministrazione;
- predisporre una stima in punti funzione che evidenzia all'Amministrazione l'effort delle attività.

Al termine della fase di "Definizione dei requisiti", generalmente 15 giorni lavorativi (o diverso periodo concordato) dalla richiesta di avvio dell'obiettivo, vengono consegnati il piano di obiettivo e la stima dell'effort in PF. Entro i successivi 15 giorni lavorativi l'Amministrazione valuterà la proposta, eventualmente richiedendo al Fornitore chiarimenti ed integrazioni alla documentazione presentata, prima di procedere all'approvazione e dare seguito alle successive fasi di analisi e progettazione.

Al termine della successiva fase di "Analisi dei requisiti utente", è prevista la consegna del conteggio in Punti Funzione realizzato secondo lo standard IFPUG. Per tale conteggio non sarà ammesso uno scostamento superiore al 20% in aumento dei Punti Funzione stimati al termine della precedente fase di "Definizione dei requisiti", salvo che, in corso d'opera, mentre il Fornitore procede con l'analisi dei requisiti, non intervengano situazioni tali o nuovi requisiti sulle quali l'Amministrazione sia tempestivamente informata e dia il suo consenso.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di interpellare uno o più consulenti per la verifica dei Punti funzione previsti dal Fornitore, eventualmente procedendo ad una loro rivalutazione e ricalcolo. La proposta del Fornitore si intende accettata:

- a) qualora l'Amministrazione l'accetti espressamente, anche tramite e-mail;
- b) qualora, a seguito dell'eventuale richiesta di chiarimenti, modifiche o integrazioni ovvero a seguito della formulazione di rilievi e modifiche al contenuto tecnico ed al calcolo dei punti funzione operato dal Fornitore da parte dell'Amministrazione, il Fornitore vi provveda entro il termine ivi indicato e l'Amministrazione li ritenga coerenti e completi, accettandoli espressamente anche tramite e-mail;
- c) qualora, a seguito della richiesta di chiarimenti, modifiche o integrazioni ovvero a seguito della formulazione di rilievi e modifiche al contenuto tecnico ed al calcolo dei punti funzione operato dal Fornitore da parte dell'Amministrazione, il Fornitore non vi abbia provveduto entro il termine assegnato, ovvero abbia insistito nella propria proposta: in tal caso il Fornitore è tenuto comunque a provvedere alle richieste dell'Amministrazione e ad effettuare le attività di servizio previste, purché l'Amministrazione, ovvero congiuntamente le parti, abbia interpellato un terzo monitor ed abbia da questa ottenuto un parere sulla congruità e fattibilità della proposta. Qualora l'Amministrazione intenda avvalersi, nel corso del contratto, di un monitor qualificato ai sensi del d.lgs. 39/1993 e ss.mm.ii., ovvero istituire un gruppo di monitoraggio interno in conformità alle vigenti disposizioni, il parere sulla congruità e fattibilità tecnica della proposta sarà da questi rilasciato, ed il Fornitore sarà comunque tenuto ad adeguarvisi.

Al termine della fase di "Collaudo" il Fornitore procederà alla misura dei PF (secondo standard IFPUG 4.3 - Manuale delle regole di conteggio), effettivamente realizzati (conteggio consuntivo): in ogni caso non sarà ammesso uno scostamento superiore al 10% in aumento dei Punti Funzione stimati in fase di "Analisi dei requisiti utente", salvo che siano intervenuti, in corso d'opera, specifici accordi tra le parti.

Il servizio di Manutenzione evolutiva e adeguativa ha la responsabilità di assicurare il buon esito del rilascio del software realizzato, prima in ambiente di collaudo e poi in ambiente di

esercizio. Deve quindi garantire il necessario supporto alle strutture di gestione, per effettuare il trasferimento del software in collaudo e il successivo passaggio in esercizio. A titolo esemplificativo ma non esaustivo, nell'ambito del servizio il Fornitore dovrà assicurare le seguenti attività:

- supporto alle attività di collaudo e test ad esempio:
  - passaggio di conoscenza sulle funzionalità realizzate agli altri team impiegati sulla fornitura;
  - assistenza all'Amministrazione o a persone da essa designate nell'esecuzione del collaudo al fine di rimuovere qualunque ostacolo all'esecuzione del collaudo stesso;
  - analisi, diagnosi delle problematiche emerse durante il collaudo ed immediata rimozione delle anomalie del sw, delle basi dati, delle interfacce utenti e della documentazione sia funzionale sia tecnica, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione; in nessun caso l'onerosità della risoluzione delle anomalie/malfunzionamenti potrà essere addotta dal Fornitore all'Amministrazione per aumentare l'effort dell'obiettivo;
- supporto alle attività di passaggio del software in esercizio:
  - ausilio alle strutture in gestione nella predisposizione dell'ambiente di esercizio;
  - analisi e diagnosi delle problematiche emerse durante l'avvio in esercizio ed immediata rimozione delle anomalie;
- supporto diretto durante il primo periodo di esercizio (fase di avvio):
  - al servizio di gestione dei sistemi, applicazioni e siti nelle attività di competenza, relativamente alle funzionalità nuove o modificate dall'obiettivo;
  - al servizio di Assistenza agli utenti e gestione delle postazioni di lavoro per la diffusione della conoscenza e la prevenzione delle criticità, relativamente alle funzionalità nuove o modificate dall'obiettivo, in modo da fornire tutti gli elementi necessari per rispondere in modo risolutivo alle potenziali richieste degli utenti.

Tutto il software nuovo o modificato prodotto durante l'esecuzione delle attività contrattuali, deve essere funzionante, privo di anomalie e rispondente ai requisiti espressi dall'Amministrazione.

Qualora venissero riscontrati difetti sul software si precisa che, durante il periodo di erogazione dei servizi, il Fornitore è tenuto tempestivamente, senza alcun onere aggiuntivo, a garantire la correzione dei difetti riguardanti:

- gli oggetti software (moduli e interfacce);
- le basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti;

- la documentazione.

Durante gli ultimi 12 mesi di durata contrattuale, il fornitore è tenuto, senza alcun onere aggiuntivo, a garantire la correzione dei difetti (Manutenzione correttiva in garanzia) sul software sviluppato e/o modificato negli ultimi 12 mesi di esecuzione del contratto, con gli stessi livelli di servizio previsti per la "Manutenzione correttiva".

Si precisa inoltre che, come peraltro previsto contrattualmente, l'Amministrazione acquisisce la proprietà di tutti i prodotti software, della documentazione e delle basi dati, realizzati da e con il supporto del Fornitore.

L'Amministrazione fruirà a consumo del massimale complessivo di punti funzione previsto per il servizio.

#### 4.2.1.1 Strumenti e metodologie utilizzate per le attività MA, MEV e sviluppo

L'erogazione dei servizi di MA, MEV e sviluppo deve avvenire conformemente con la metodologia e le linee guida descritte nel piano di qualità. Tutti gli strumenti necessari per l'utilizzo delle metodologie e linee guida proposte, sono a carico del Fornitore.

In particolare per le attività che comportino sviluppo applicativo, interventi di Manutenzione evolutiva o adeguativa funzionale, il Fornitore può adottare il modello di ciclo di vita e la metodologia di sviluppo software che ritiene più opportuna al caso in esame, rispettando tuttavia i requisiti minimi (fasi e prodotti di fase) indicati nella seguente tabella:

FASE	Prodotti di fase	Criterio di uscita	Responsabile	Prevista Fatturazione /verifica di conformità
AVVIO OBIETTIVO		Comunicazione di avvio che stabilisce la data di consegna della stima e del piano di lavoro	Amministrazione	NO
DEFINIZIONE DEI REQUISITI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stima iniziale - Effort in FP</li> <li>• Piano di lavoro di obiettivo</li> </ul>	Attivazione (1)	Fornitore	NO

<sup>1</sup>Include l'approvazione dei prodotti di fase

FASE	Prodotti di fase	Criterio di uscita	Responsabile	Prevista Fatturazione /verifica di conformità
<b>ANALISI DEI REQUISITI UTENTE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Specifica dettagliata dei requisiti (casi d'uso, diagrammi di stato, funzioni, requisiti non funzionali, ecc.)</li> <li>• Stima Analisi in FP</li> </ul>	Approvazione	Fornitore	NO
<b>PROGETTAZIONE DI DETTAGLIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Architettura generale del sistema</li> <li>• Schema concettuale e logico delle basi di dati</li> <li>• Specifica tecnica dettagliata dei moduli funzionali e della base dati</li> <li>• Piano di test di modulo e di integrazione</li> </ul>	Approvazione	Fornitore	NO
<b>SVILUPPO E TEST</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentazione di esecuzione dei test sia di modulo che di integrazione</li> <li>• Codice sorgente</li> <li>• Manuale utente</li> <li>• Manuale operativo e di gestione (ad uso dei sistemisti e degli addetti alla gestione)</li> <li>• Manuale tecnico del prodotto (ad uso degli addetti alla manutenzione e sviluppo del software)</li> <li>• Conteggio in FP - Consuntivo</li> </ul>	Consegna	Fornitore	NO
<b>COLLAUDO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema/soluzione sviluppata</li> <li>• Verifica Conteggio in FP - Consuntivo</li> </ul>	Accettazione	Amministrazione	SI
<b>RILASCIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema/soluzione</li> </ul>	Consegna	Fornitore	NO

FASE	Prodotti di fase	Criterio di uscita	Responsabile	Prevista Fatturazione /verifica di conformità
<b>AVVIO IN ESERCIZIO</b>	Rapporto indicatori di qualità di obiettivo	Valutazione qualità del software	Fornitore	<b>SI</b>

*Tabella 3: Ciclo di vita e prodotti di fase per il servizio di MEV e MA*

Per quanto riguarda le modalità di scrittura del codice software, si richiede che:

- i commenti siano facilmente individuabili;
- i moduli di nuovo sviluppo siano corredati almeno dalle seguenti informazioni:
  - nome;
  - data di creazione;
  - funzioni svolte;
  - modulo chiamante con relativi parametri ;
  - modulo/i chiamati con relativi parametri ;
  - archivi/tabelle accedute e modalità di accesso;
- ogni intervento di modifica al software applicativo esistente sia rilevabile in termini di commento e abbia una riga commento dedicata, in testa al modulo, con i seguenti dati minimi di riferimento:
  - data dell'intervento;
  - autore;
  - informazioni sugli interventi di manutenzione effettuati;
  - identificazione delle linee di codice aggiunte, sostituite o rimosse.

Tutto il software prodotto deve essere di buona qualità rispetto alle norme vigenti e alle migliori pratiche professionali, realizzato a regola d'arte e privo di anomalie.

Si precisa, inoltre, che in conseguenza delle esigenze della fornitura, l'Amministrazione potrà richiedere in corso di esecuzione del contratto la conoscenza e l'utilizzo di ulteriori prodotti, sistemi, linguaggi di programmazione e metodologie rispetto a quelli indicati nella documentazione.

In Appendice 1 è stata inserita una descrizione degli attuali sistemi informativi e un'ipotesi di possibili obiettivi evolutivi. Sono da intendersi meramente indicativi; l'Amministrazione si riserva di definire, in corso di esecuzione della fornitura e a fronte delle esigenze che si

dovessero manifestare, gli interventi evolutivi da effettuare sia sugli applicativi che sui siti Intranet e Internet.

#### **4.2.2 Manutenzione correttiva (MC)**

Il servizio di Manutenzione correttiva riguarda il software fuori garanzia. I difetti imputabili a software in garanzia saranno risolti dai servizi che li hanno generati, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione.

Gli interventi di manutenzione correttiva sono normalmente innescati da una segnalazione di impedimento all'esecuzione dell'applicazione/funzione o dal riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso.

Dal momento in cui la segnalazione è inoltrata al gruppo di "Manutenzione correttiva" decorrono i tempi relativi ai livelli di servizio definiti nel Piano della Qualità.

Il servizio di manutenzione correttiva comprende tutte le attività volte ad assicurare la piena operatività di tutte le applicazioni sia a fronte di difetti del codice, malfunzionamenti od anomalie, sia in caso di problemi, potenziali o manifesti, derivanti da obsolescenza o incompatibilità tecnologica della infrastruttura sulla quale è basato.

Pertanto il servizio di manutenzione correttiva potrà essere attivato a seguito di:

- presenza di un malfunzionamento di qualsiasi tipo o di un disservizio avente origine dal codice, dalle basi dati o dalle procedure in esercizio. In questo caso il team dedicato al servizio di manutenzione correttiva provvede all'individuazione e alla correzione del difetto e al rilascio del codice sorgente corretto;
- segnalazione da parte dell'Amministrazione di un malfunzionamento legato al fatto che il sistema in esercizio non ha prestazioni adeguate al livello di servizio richiesto; il servizio di manutenzione correttiva in questo caso deve assicurare il miglioramento tempestivo delle funzionalità e delle prestazioni.

Gli interventi di correttiva, di norma, non comportano la modifica della baseline; nei casi di eccezione, il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline.

La discriminazione tra malfunzionamento e nuova esigenza è determinata dal servizio di gestione applicativa, sulla base della documentazione esistente o, per quanto non rilevabile dalla documentazione, dai regolamenti e dalle prassi amministrative. Nei casi di carenza di documentazione l'attribuzione verrà fatta secondo regole di correttezza, buona fede e ragionevolezza tecnica, in nessun caso l'onerosità della soluzione potrà essere valutata quale discriminante. Nel caso si tratti di nuova esigenza e non di malfunzionamento, verrà applicato il processo autorizzativo previsto per gli obiettivi di MEV.



## 4.3 FORMAZIONE

Gli utenti della Giustizia Amministrativa vivono un momento importante in relazione all'impiego di nuove tecnologie informatiche che determinano profondi cambiamenti nell'esecuzione dei normali processi di lavoro. Si riscontra pertanto l'esigenza di innovarsi e mantenersi al passo con i tempi prevedendo interventi formativi indispensabili ad assicurare l'acquisizione da parte del personale delle competenze necessarie per poter utilizzare, nell'esecuzione delle attività lavorative quotidiane, i nuovi strumenti e i prodotti disponibili, con l'obiettivo di ottimizzare e automatizzare i processi lavorativi ottenendo una riduzione dei costi per l'Amministrazione.

Nell'ambito più generale delle esigenze di formazione, si deve considerare anche la necessità di razionalizzare gli attuali processi di comunicazione interna ed esterna, in modo che l'Amministrazione riesca ad assicurare una maggiore trasparenza e una comunicazione efficace e tempestiva.

Nell'ambito di tale servizio si richiede, pertanto, di effettuare interventi finalizzati a realizzare:

- formazione intesa come diffusione di informazioni, anche con strumenti che consentono condivisione, e illustrazione/spiegazione di concetti su tematiche ben definite (da concordare con l'Amministrazione) e sulle quali il personale discente può non avere alcuna conoscenza preesistente o essere fortemente carente (alfabetizzazione di base);
- istruzione intesa come diffusione e illustrazione di particolari metodologie e tecniche operative su utilizzo di particolari strumenti tecnologici e/o applicazioni; tale tipologia di interventi ha l'obiettivo di mettere il personale nelle condizioni di poter operare con correttezza ed efficacia nella esecuzione dei propri compiti istituzionali ed amministrativi;
- addestramento inteso come livello superiore di formazione che deve consentire ai discenti di migliorare ulteriormente le proprie competenze professionali.

Si aggiunge che, in virtù dell'evoluzione continua del quadro normativo generale che richiede sempre più l'automazione di processi e l'utilizzo di nuovi strumenti informatici (es. firma elettronica), l'Amministrazione potrebbe ritenere utile, nel periodo di durata contrattuale, creare un Centro di Formazione su temi e/o strumenti specifici, che sia di supporto a personale interno e/o esterno (es. Magistrati, Personale Amministrativo, Associazioni, ecc.).

Le due aree principali in cui si chiede al Fornitore di garantire interventi formativi sono:

- Formazione tecnica: interventi finalizzati a costruire nel personale un bagaglio tecnico minimo, anche su strumenti informatici di base;
- Formazione applicativa: interventi che devono garantire una conoscenza funzionale minima di tutto il patrimonio applicativo della Giustizia Amministrativa (es. funzionalità NSIGA ecc).



Tutti gli interventi formativi descritti sono rivolti al personale amministrativo e di Magistratura della Giustizia Amministrativa, operativo presso il Consiglio di Stato e presso le sedi dei TAR dislocate sul territorio oppure presso studi o abitazioni (Magistrati).

Il Fornitore deve essere pertanto in grado di erogare attività di formazione in aula e/o in affiancamento al personale amministrativo e di Magistratura. I corsi formativi potranno svolgersi in aule attrezzate presso i locali dell'Amministrazione e/o presso gli utenti (sedi CdS/TAR, abitazioni/studi Magistrati, ecc.). Per ogni corso dovrà essere prodotto specifico e dettagliato materiale didattico, che potrà essere pubblicato e consultato on-line. Tutto il materiale prodotto resterà di proprietà dell'Amministrazione.

In considerazione della distribuzione degli utenti sul territorio, è interesse dell'Amministrazione usufruire sia di attività di formazione in aula che di soluzioni alternative di formazione a distanza (corsi in auto-apprendimento e/o corsi erogati a distanza tramite adeguati strumenti tecnologici). Questi ultimi devono essere integrabili con l'infrastruttura tecnologica già in possesso dell'Amministrazione (Microsoft Lync). Le soluzioni proposte saranno oggetto di valutazione in sede di offerta tecnica.

Il referente del Fornitore per tutte le esigenze formative dell'amministrazione è il RTC. E' sua responsabilità organizzare gli interventi formativi, individuando la tipologia di corso da realizzare, pianificando l'intervento formativo e coinvolgendo il formatore e le risorse con le competenze applicative, tecniche necessarie per la predisposizione del materiale.

#### **4.3.1 Trasferte**

Per le attività di formazione da erogare presso le sedi dei TAR e/o presso gli studi/abitazioni dei Magistrati, è stato previsto un massimale di 40 giorni di trasferta per ogni anno di durata contrattuale.

L'effettuazione della trasferta va comunque previamente e formalmente autorizzata da parte dell'Amministrazione.

Si precisa che gli interventi effettuati a Roma e provincia, anche al di fuori della sede prevalente di lavoro, sono assimilati all'attività in sede e, pertanto, non danno luogo a rimborso delle spese di trasferta. .

L'importo forfettario previsto per il rimborso delle spese di trasferta non è soggetto a ribasso in gara.

#### **4.4 GESTIONE DEI SISTEMI, DELLE APPLICAZIONI E DEI SITI WEB**

Nel presente paragrafo sono descritti i requisiti minimi dei servizi di gestione dei sistemi, delle applicazioni e dei siti web.

I sistemi di elaborazione che costituiscono l'oggetto principale del servizio risiedono tutti presso la sala CED del Consiglio di Stato, ubicata a Roma presso Palazzo Spada (piazza Capo di Ferro). Presso tutte le sedi dell'Amministrazione sono invece presenti infrastrutture di rete locale e sistemi di stampa/copia/scansione di workgroup.

Per l'erogazione del servizio il Fornitore dovrà attivare e garantire un presidio tecnico permanente presso la sede del Consiglio di Stato di Piazza Monte della Pietà, attigua alla sede di piazza Capo di Ferro, salvo diversa indicazione da parte dell'Amministrazione. Tale presidio dovrà essere strutturato in due team, dedicati rispettivamente alla gestione dei sistemi e delle infrastrutture ed alla gestione delle applicazioni e dei siti web.

Il Fornitore dovrà inoltre offrire ed implementare una piattaforma di monitoraggio che consenta una visione ed una gestione centralizzata dei sistemi, delle infrastrutture e dei servizi applicativi erogati, le cui funzionalità minime sono descritte nel paragrafo relativo agli strumenti a supporto dell'erogazione dei servizi.

La piattaforma di monitoraggio dovrà essere installata presso il CED del Consiglio di Stato. Il Fornitore dovrà provvedere alla gestione ed alla manutenzione della piattaforma, adeguandone l'infrastruttura a supporto ed aggiornandone i prodotti software che la costituiscono con i nuovi rilasci disponibili.

La gestione dei sistemi, delle infrastrutture e dei servizi applicativi sarà integralmente a carico del Fornitore, ma all'Amministrazione dovrà sempre essere garantita la possibilità di verificarne in tempo reale lo stato attraverso specifiche console in sola lettura (almeno 5) della piattaforma di monitoraggio.

#### **4.4.1 Servizio di gestione dei sistemi e delle infrastrutture**

Nell'ambito di questo servizio sono comprese tutte le attività volte ad assicurare il corretto funzionamento e dimensionamento dei sistemi elaborativi e delle infrastrutture tecnologiche, garantendo l'erogazione dei servizi e l'integrità dei dati del sistema informativo dell'Amministrazione.

Tra queste attività è compresa la manutenzione hardware e software dei server e degli storage non coperti da garanzia (vedi appendice 1). Per la manutenzione hardware e software dei server e degli storage in garanzia dovrà invece essere coinvolto il Fornitore che eroga tale servizio. Si precisa che, alla scadenza della garanzia, il servizio di manutenzione dovrà essere garantito dal Fornitore aggiudicatario.

##### **4.4.1.1 Gestione della sala CED e delle relative infrastrutture**

Il presidio tecnico del Fornitore dovrà assicurare, da remoto ma se necessario anche intervenendo presso il CED, lo svolgimento di tutte le normali attività di sala macchine nonché di tutte le attività di conduzione operativa dei sistemi e delle infrastrutture tecnologiche. A titolo esemplificativo ma non esaustivo, il Fornitore dovrà eseguire le seguenti attività:

- controllare la messaggistica dei sistemi e dei sottosistemi e garantire un costante monitoraggio dello stato operativo e prestazionale delle componenti hardware e software di base e dei sottosistemi operativi ed applicativi, segnalando tempestivamente all'Amministrazione eventuali effetti di degrado o potenziali condizioni di indisponibilità dei servizi applicativi erogati;

- in caso di anomalie, eseguire gli interventi correttivi di prima istanza previsti dalle procedure concordate con l'Amministrazione in fase di avviamento del servizio e contenute nel Manuale Operativo predisposto per le attività del CED. Tale manuale dovrà essere prodotto entro il periodo di allestimento del servizio e aggiornato per tutta la durata della Fornitura;
- collaborare alle operazioni di installazione, collaudo e messa in esercizio di nuovi sistemi e/o di nuove piattaforme operative;
- garantire i normali servizi di sala macchine (backup/restore, continuità operativa, ecc.);
- monitorare gli impianti elettrici, di condizionamento termico e, in generale, tutti i sistemi che garantiscono il controllo delle condizioni operative d'ambiente del CED;
- avviare ogni azione volta a prevenire problemi legati al funzionamento degli impianti di cui al punto precedente, per quanto di propria competenza.

Il Fornitore sarà chiamato a promuovere, concordare con l'Amministrazione, disegnare e sviluppare tutte le procedure di automazione atte a garantire una maggiore efficienza dell'attività operativa. A questo proposito, si precisa che il Fornitore dovrà predisporre soluzioni automatizzate per la schedulazione ed il controllo dei processi elaborativi, che consentano di gestire in modo integrato tutte le piattaforme operative oggetto della fornitura e rispondano dinamicamente ai possibili eventi.

Il Fornitore dovrà inoltre fornire supporto alla pianificazione delle risorse informatiche, adottando opportune metodologie, procedure e strumenti. In considerazione delle strategie, dei piani di crescita, dei livelli di servizio richiesti dall'Amministrazione nell'erogazione dei servizi, dovrà quindi essere in grado di fornire gli elementi dimensionali necessari per la definizione dei piani di adeguamento delle risorse operative e di sistema (capacity planning).

Il Fornitore dovrà assicurare la copertura dei turni da parte del personale tecnico, garantendo in ogni fascia oraria un livello di operatività adeguato per l'erogazione dei servizi applicativi e gestionali previsti dal Manuale Operativo. Tale copertura dovrà essere assicurata anche al di fuori del normale orario di lavoro, a fronte di particolari eventi che possono caratterizzare l'operato dell'Amministrazione quali, ad esempio, udienze, manifestazioni o inaugurazioni.

Il Fornitore dovrà gestire le risorse del CED nel rispetto delle norme, degli standard e dei criteri di sicurezza definiti e preventivamente concordati con l'Amministrazione.

Il Fornitore è tenuto a produrre, con periodicità trimestrale, un report sulle principali attività operative svolte, evidenziando eventuali variazioni e/o eccezioni rispetto a quanto riportato nel Manuale Operativo o comunque pianificato.

Il Fornitore dovrà impegnarsi ad accettare e recepire, senza oneri aggiuntivi, eventuali scelte tecnologiche e/o organizzative effettuate dall'Amministrazione che comportassero impatti sulle modalità di erogazione del servizio.

#### **4.4.1.2 Conduzione operativa dei sistemi**

L'elenco dei sistemi da gestire, comprensivo delle apparecchiature di storage, è riportato in appendice 1. Si fa presente che le tipologie ed i quantitativi di cui sopra potranno essere oggetto di variazioni nel tempo, in aumento ed in diminuzione, prima e dopo la stipula del contratto. Si precisa che tali variazioni non avranno alcun effetto sul canone del servizio, che rimarrà costante e pari a quello offerto in gara per tutta la durata della fornitura.

L'attività ha l'obiettivo di garantire la disponibilità operativa dei sistemi secondo quanto previsto dai relativi Livelli di Servizio. Il Fornitore sarà inoltre responsabile della corretta installazione ed entrata in produzione dei nuovi sistemi e dei relativi software. A tal fine collaborerà con l'Amministrazione nel definire gli standard tecnologici e gli eventuali requisiti minimi che dovranno essere garantiti.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo, il Fornitore dovrà svolgere le seguenti attività:

- **gestione dei sistemi:**
  - produrre ed aggiornare la mappa dei sistemi, contenente indicazioni sull'ubicazione nell'ambito del CED e sulle funzioni svolte nell'ambito del sistema informativo;
  - aggiornare e mantenere il software di base ed applicativo dei sistemi;
  - gestire i file di configurazione dei sistemi e dei sottosistemi;
  - controllare, misurare ed analizzare le prestazioni e l'utilizzo dei sistemi, ottenendo indicazioni per eventuali interventi di ottimizzazione, potenziamento e bilanciamento dei carichi.
- **gestione delle basi dati:**
  - attivare e verificare la corretta esecuzione delle procedure di backup dei dati;
  - attivare eventuali procedure di restore, per garantire la continuità del servizio agli utenti;
  - gestire la corretta allocazione degli spazi disco;
  - gestire il recupero dello spazio non contiguo sui dischi (deframmentazione);
  - definire e preparare procedure e standard di allocazione degli archivi;
  - Configurare e amministrare i DBMS Oracle:
    - a) creazione tabelle, caricamento dati, ripristino degli indici, ottimizzazione del DBMS, ecc.;
    - b) risoluzione delle anomalie ed installazione delle fix correttive e di sicurezza;
    - c) analisi delle prestazioni delle singole sessioni applicative ed individuazione di possibili ottimizzazioni del codice;
    - d) monitoraggio ed analisi del DBMS utilizzando appositi strumenti proprietari;
    - e) configurazione dei DB per effettuazione del backup online e predisposizione di script gestionali;

- f) installazione dei client di connessione;
- g) gestione e manutenzione dei dati storici.
- **assistenza sistemistica:**
  - fornire l'affiancamento necessario ai team responsabili della gestione applicativa e della manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva.

Il Fornitore dovrà assicurare la predisposizione di un piano di evoluzione annuale, contenente tutte le indicazioni necessarie per consentire all'Amministrazione di pianificare l'evoluzione dell'infrastruttura in linea con gli standard di mercato.

Per tutti i sistemi per i quali sia stato configurato un meccanismo di alta affidabilità (cluster, blade spare, cloni di componenti software quali ad esempio application server, ridondanza di connessioni fisiche, ecc.), il Fornitore dovrà produrre un piano di test che descriva le modalità di verifica dei suddetti meccanismi, la tempistica più opportuna e i risultati attesi, nonché le modalità di documentazione. L'esecuzione del piano di test, una volta approvato dall'Amministrazione, sarà in carico al Fornitore. L'attività dovrà essere svolta in orari e con modalità tali da minimizzare l'impatto sull'utenza e dovrà essere certificata con la produzione di tutta la documentazione prevista nel piano.

#### **4.4.1.3 Gestione degli ambienti virtuali**

L'Amministrazione ha già avviato da tempo iniziative rivolte alla virtualizzazione delle proprie risorse di sistema, allo scopo di contenere i costi di gestione dell'hardware e di energia.

In particolare, i sistemi che costituiscono l'infrastruttura di NSIGA sono stati implementati su macchine virtuali realizzate in ambiente VMware su un numero ridotto di server di fascia alta. Al di fuori di NSIGA sono presenti altri due ambienti virtuali, realizzati rispettivamente in ambiente VMware e HyperV.

Il Fornitore dovrà garantire le normali attività di conduzione di tali ambienti, quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo le seguenti:

- Controllo integrità infrastrutture
- Gestione degli ambienti virtuali esistenti
- Creazione di nuove macchine virtuali
- Controllo utilizzo risorse condivise

Il Fornitore dovrà inoltre garantire l'evoluzione degli ambienti, sulla base delle best practices tipiche di tali architetture. In particolare il Fornitore, se lo riterrà opportuno, potrà proporre all'Amministrazione di integrare i diversi ambienti di virtualizzazione esistenti e predisporre un apposito piano di lavoro.

#### **4.4.1.4 Gestione delle unità di storage e delle procedure di archiviazione**

Il Fornitore dovrà farsi carico della gestione operativa e del monitoraggio delle unità di storage dell'Amministrazione (dischi, nastri, ecc.), al fine di garantirne la disponibilità,

l'integrità fisica e l'ottimizzazione nelle prestazioni di accesso ai dati. Dovrà inoltre garantire la manutenzione, l'ottimizzazione e la corretta esecuzione delle procedure di archiviazione delle basi dati, finalizzate alla ricostruzione delle stesse in caso di malfunzionamenti hardware e software che ne compromettano l'integrità.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo, il Fornitore avrà la responsabilità delle seguenti attività:

- garantire la gestione amministrativa ed operativa delle unità di storage;
- effettuare il monitoraggio delle unità di storage, tenendone sotto controllo le prestazioni e rilevando eventuali anomalie;
- gestire la disponibilità degli spazi di immagazzinamento dei dati, sulla base delle necessità previste per le diverse applicazioni;
- effettuare analisi sui trend di utilizzo delle unità di storage, fornendo supporto all'Amministrazione nell'analisi previsionale delle necessità;
- individuare e proporre soluzioni di ottimizzazione delle prestazioni delle singole unità e di bilanciamento del carico di lavoro tra le diverse unità;
- mantenere ed ottimizzare le procedure di archiviazione delle basi dati, finalizzate alla gestione delle situazioni di emergenza (procedure di salvataggio e ripristino dei dati e di ripartenza dei servizi applicativi impattati);
- promuovere iniziative di evoluzione delle architetture adottate dall'Amministrazione per la gestione e la salvaguardia dei dati applicativi.

Il Fornitore dovrà produrre un report trimestrale che dia evidenza degli spazi utilizzati sulle unità di storage, in assoluto e relativamente alla distribuzione percentuale tra le varie applicazioni o utenze.

Il Fornitore, come previsto dal contratto, è tenuto al rispetto della massima riservatezza in merito ai contenuti informativi di cui venisse in possesso gestendo le unità storage e i dati dell'Amministrazione, anche con riferimento alle norme sulla privacy ed alle indicazioni del Garante.

Per quanto riguarda le attività legate al salvataggio/ripristino dei dati, nella prima fase di erogazione del servizio il Fornitore dovrà garantire gli stessi livelli funzionali e prestazionali esistenti alla data di presa in carico del servizio stesso.

Le continue modifiche infrastrutturali operate dall'Amministrazione negli ultimi anni, con l'inserimento di nuovi storage e l'utilizzo sistematico della virtualizzazione, nonché nuove esigenze applicative legate al salvataggio dei dati, comportano la necessità di una profonda revisione delle procedure di salvataggio/ripristino dei dati. Va inoltre evidenziato come le attuali procedure non prevedano delle politiche di vaulting, mirate cioè a conservare anche presso siti esterni i supporti contenenti i dati salvati.

Entro sei mesi dalla data di inizio attività il Fornitore dovrà quindi proporre, implementare ed attivare nuove e più efficaci procedure e modalità di svolgimento. A titolo esemplificativo ma non esaustivo, il Fornitore dovrà eseguire le seguenti attività:



- razionalizzare le attuali procedure in funzione delle caratteristiche dei nuovi storage e degli ambienti virtuali;
- effettuare una mappatura delle nuove esigenze applicative legate al salvataggio dei dati e modificare le attuali procedure in modo da soddisfarle, compatibilmente con i vincoli tecnico/normativi in essere;
- analizzare approfonditamente e modificare le procedure in modo da implementare politiche di "doppia copia" dei nastri e di vaulting giornaliero dei nastri, con conservazione degli stessi in un sito remoto rispetto al CED.

Se ne riscontrerà la necessità, il Fornitore potrà proporre all'Amministrazione degli interventi rivolti al potenziamento dell'attuale infrastruttura per il salvataggio/ripristino dei dati o all'acquisizione di una nuova infrastruttura. Il dimensionamento di tali interventi sarà a carico del Fornitore. L'Amministrazione, se lo riterrà opportuno e avrà la disponibilità dei fondi, provvederà ad acquisire l'hardware e/o il software necessario per realizzare gli interventi proposti. Il Fornitore si farà quindi carico dell'implementazione degli interventi e della gestione dell'infrastruttura fino alla scadenza contrattuale.

#### **4.4.1.5 Gestione delle reti locali e interfaccia verso il gestore della rete geografica**

Il Fornitore dovrà garantire la gestione ed il monitoraggio degli apparati di rete locale dell'Amministrazione. In particolare, sarà chiamato ad una verifica costante del corretto funzionamento degli apparati di rete ed alla gestione delle relative configurazioni.

Rimarrà a carico dell'Amministrazione la pianificazione e l'assegnazione degli indirizzi IP e la definizione delle modalità di gestione dei DNS primari e secondari. Sarà invece responsabilità del Fornitore la gestione operativa degli indirizzi e dei nomi, nel rispetto delle modalità di sicurezza adottate all'interno del Sistema Informativo della Giustizia Amministrativa.

Si precisa che la manutenzione hardware degli apparati attivi di rete non sarà direttamente a carico del Fornitore, che però dovrà interfacciarsi con i fornitori terzi che garantiranno tale servizio.

Il Fornitore sarà chiamato a svolgere una funzione di interfaccia anche con il provider SPC dei servizi di connettività, per tutte le problematiche relative all'infrastruttura di rete geografica. A tale proposito, dovrà produrre e mantenere aggiornata una mappa di tale infrastruttura e dei collegamenti.

#### **4.4.1.6 Gestione dei servizi infrastrutturali**

##### **4.4.1.6.1 Gestione dei domini GA.GOV.IT e N.GRP**

Il Fornitore dovrà garantire la gestione operativa e l'evoluzione dei domini Microsoft GA.GOV.IT e N.GRP, entrambi attualmente basati su Windows Server 2008 R2.

Al dominio GA.GOV.IT sono attestati gli utenti della Giustizia Amministrativa, le postazioni di lavoro ed i server che erogano servizi diversi da NSIGA. Al dominio N.GRP sono invece



attestati i server che erogano il servizio NSIGA, che per ragioni di sicurezza sono collegati ad una sottorete dedicata all'interno della rete del Consiglio di Stato. Il traffico verso tale sottorete è filtrato da appositi apparati.

La distinzione di funzioni tra i due domini deriva soprattutto dall'esigenza di separare nettamente le responsabilità gestionali dei due Fornitori che attualmente erogano i servizi oggetto di questo capitolato. Il Fornitore, se lo riterrà opportuno, potrà proporre all'Amministrazione di integrare i due domini.

Il Fornitore dovrà assicurare la disponibilità dei servizi e le normali attività di conduzione, quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo le seguenti:

- gestione delle policy;
- inserimento e cancellazione di utenti;
- variazioni dei permessi degli utenti;
- inserimento e cancellazione di gruppi;
- inserimento e cancellazione di macchine;
- backup ed eventuale restore dei domini, a fronte di modifiche errate alla struttura.

Il Fornitore dovrà inoltre garantire l'evoluzione del dominio, tramite l'installazione di nuove versioni/release/patch di software e il rilascio di nuovi domain controller.

#### **4.4.1.6.2 Gestione dei file server**

I file server sono utilizzati per condividere informazioni tra gli utenti. Il Fornitore dovrà garantire la disponibilità e la sicurezza del servizio attraverso le normali attività di conduzione, quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo le seguenti:

- Controllo dello stato dei server;
- Gestione degli spazi disco;
- Creazione/modifica di spazi condivisi regolati dalle politiche di accesso richieste dagli utenti;
- backup ed eventuale restore dei file.

#### **4.4.1.6.3 Gestione dei servizi di sicurezza**

Il Fornitore dovrà gestire gli apparati di rete ed i sistemi di sicurezza in esercizio:

- Sistema Antivirus centralizzato McAfee EPO. Dovrà essere garantita la costante verifica, attraverso la console amministrativa, dello stato di protezione dei dispositivi sulla rete e dovrà essere gestito l'aggiornamento dell'antivirus sui client. A tale proposito, è richiesta la produzione periodica di report contenenti i client eventualmente infetti e la loro tempestiva bonifica a carico del Servizio di gestione delle postazioni di lavoro
- Sistema di Host Intrusion Prevention for Desktops (verifica costante delle intrusioni e blocco dei traffici anomali)
- Sistema di Web filtering (amministrazione del traffico internet, implementando le politiche dell'Amministrazione in merito al blocco dei siti non istituzionali)

- Sistema di gestione delle policy di sicurezza interne, realizzato mediante un firewall di "Backend" (gestione degli instradamenti Vlan e del traffico prioritario).

Al Fornitore è inoltre richiesto di studiare e proporre soluzioni hardware e/o software finalizzate al consolidamento e miglioramento del livello di sicurezza delle infrastrutture dell'Amministrazione.

#### **4.4.2 Gestione delle applicazioni**

Il sistema NSIGA e l'applicazione Scrivania del Magistrato permettono l'acquisizione e la gestione dei fascicoli relativi ai ricorsi di primo e secondo grado su cui la Giustizia Amministrativa è chiamata ad esprimersi. Come meglio specificato in appendice 1, tali applicazioni sono attualmente basate rispettivamente sulla suite Oracle 10g Application Server e su Microsoft Office 2010.

Il Fornitore dovrà effettuare la gestione dell'ambiente applicativo, garantendo la disponibilità di tutte le funzionalità attualmente in uso e predisponendo gli ambienti di collaudo e di produzione per il rilascio di nuove funzionalità richieste dall'Amministrazione e realizzate nell'ambito del servizio di manutenzione applicativa. Il personale del Fornitore che si occuperà della gestione degli ambienti applicativi svolgerà anche il ruolo di supporto di secondo livello per tutte le problematiche applicative segnalate dagli utenti che non venissero risolte dal Service Desk. In particolare, qualora a fronte dell'analisi svolta emergesse un malfunzionamento del software applicativo, sarà compito di questo gruppo richiedere l'intervento del servizio di manutenzione correttiva.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo, sono richieste le seguenti attività:

- Manutenzione dei dati acquisiti nell'ambiente
- Creazione di nuovi utenti ed inserimento all'interno dei gruppi applicativi
- Creazione di nuovi gruppi per gestire ulteriori funzionalità applicative
- Manutenzione degli ambienti di collaudo e di produzione
- Supporto all'Amministrazione nel collaudo delle modifiche applicative
- Rilascio in esercizio, dietro autorizzazione dell'Amministrazione, delle modifiche applicative
  - Mantenimento di un giornale di configurazione delle modifiche effettuate
  - Produzione di statistiche e report periodici sull'utilizzo del sistema
  - predisposizione materiale per corsi a distanza o da pubblicare on-line su funzionalità applicative
- erogazione di corsi sulle funzionalità applicative di NSIGA.

#### **4.4.3 Gestione dei siti WEB**

Nel corso degli ultimi anni, per facilitare la diffusione delle informazioni all'interno della Giustizia Amministrativa e su Internet, sono stati realizzati diversi siti WEB. Attualmente sono attivi i seguenti siti:

- Sito intranet della Giustizia Amministrativa, che consente la diffusione interna di contenuti editoriali e tematici (news, verbali, ordini, circolari, informazioni sulle sedi TAR, ecc.);
- Sito Internet della Giustizia Amministrativa, in hosting presso Telecom Italia. Il sito è stato realizzato circa 10 anni fa e risente della obsolescenza delle componenti tecnologiche utilizzate.

Entro la prima metà del 2013, prima dell'inizio della fornitura a cui si riferisce il presente capitolato, tali siti saranno sostituiti da un'unica infrastruttura, attualmente in fase di rilascio, suddivisa in :

- Nuovo Portale Intranet della Giustizia Amministrativa, basato su tecnologie avanzate di web content management (Oracle Webcenter Content/Portal – ex UCM). Il nuovo portale è stato realizzato con l'obiettivo di costituire l'unico punto di aggregazione di contenuti tematici e informativi, disponibili in varie forme tradizionali e multimediali, relativi alle attività istituzionali. Tra le funzionalità disponibili sono presenti anche il Portale dell'Avvocato ed il Portale del Magistrato, che prevedono l'accesso, tramite opportune procedure di autenticazione, ad informazioni strutturate e documenti in formato digitale relativi a ricorsi e provvedimenti. Il portale prevede diverse funzionalità avanzate di ricerca, sia di tipo tradizionale che full text.
- Nuovo sito Internet della Giustizia Amministrativa, realizzato con la stessa tecnologia e struttura del nuovo Portale Intranet con l'obiettivo di replicare verso l'esterno parte dei contenuti e delle funzionalità di quest'ultimo. Anche il nuovo sito Internet sarà in hosting presso Telecom Italia.

L'Amministrazione provvederà inoltre, entro la prima metà del 2013 e comunque prima dell'inizio della fornitura a cui si riferisce il presente capitolato, ad aggiornare e migrare i contenuti dell'attuale sito intranet all'interno del nuovo portale intranet della Giustizia Amministrativa, replicando i contenuti aggiornati sul nuovo sito Internet.

A proposito del servizio di hosting di cui l'Amministrazione fruisce per il sito Internet attuale e di cui continuerà a fruire per il nuovo sito Internet, si fa presente che il servizio ha caratteristiche infrastrutturali e quindi non prevede attività di tipo applicativo. La società che ha sviluppato il nuovo sito Internet provvederà quindi, in collaborazione con il fornitore del servizio di hosting, ad installare l'ambiente presso il sito esterno e ne garantirà la gestione applicativa e l'allineamento con il nuovo portale Intranet fino all'inizio della fornitura a cui si riferisce il presente capitolato. Successivamente tali attività dovranno essere garantite dal Fornitore aggiudicatario della presente fornitura.

Oltre alle attività gestionali da svolgere sul sito Internet in hosting e sul portale Intranet, il Fornitore aggiudicatario dovrà garantire tutte le attività di manutenzione applicativa sui siti, eventualmente ricorrendo al Servizio di manutenzione applicativa. Tra queste attività, oltre alle manutenzioni correttive, sono comprese le manutenzioni adeguate ed evolutive derivanti da richieste degli utenti finali e approvate dall'Amministrazione.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo, nell'ambito del servizio il Fornitore dovrà assicurare le seguenti attività:

- Assicurare la gestione applicativa del portale Intranet e del sito Internet
- Gestire la pubblicazione di informazioni sui siti, sulla base delle indicazioni ricevute dall'Amministrazione ed utilizzando opportuni strumenti di redazione integrati con la piattaforma Oracle Webcenter Content/Portal.
- Controllare la corretta alimentazione del sito Internet e l'allineamento dei contenuti tra i due siti, in coerenza con le politiche di aggiornamento concordate con l'Amministrazione. Il Fornitore effettuerà il monitoraggio delle informazioni pubblicate sul sito Internet e risolverà eventuali anomalie che venissero riscontrate nel processo di allineamento. Verificherà inoltre tutte le segnalazioni utente riguardanti anomalie nella corretta esposizione dei dati sul sito Internet e intraprenderà le opportune azioni correttive.
- Analizzare la fattibilità delle richieste di manutenzione adeguativa ed evolutiva e quantificare l'impegno relativo, verificando la possibilità di evadere le richieste nell'ambito del servizio stesso o proponendo il ricorso al servizio di manutenzione applicativa, qualora lo richiedesse la complessità dell'attività o nel caso i tempi di realizzazione non fossero compatibili con quelli richiesti dall'Amministrazione.
- Sviluppare, testare e documentare le modifiche applicative realizzate nell'ambito del servizio.
- Mantenere un ambiente di test per le modifiche applicative realizzate nell'ambito del servizio.
- Supportare l'Amministrazione nel collaudo delle modifiche.
- Rilasciare in esercizio, dietro autorizzazione dell'Amministrazione e coordinandosi con il fornitore del servizio di hosting, tutte le modifiche applicative, sia quelle realizzate nell'ambito del servizio che quelle a carico del servizio di manutenzione applicativa.
- Mantenere un giornale di configurazione delle modifiche effettuate.
- Fornire la documentazione tecnica e utente relativa a quanto realizzato e garantirne il costante aggiornamento.
- Produrre statistiche e report periodici sull'utilizzo dei siti web.

#### **4.4.4 Strumenti a supporto dell'erogazione del servizio**

Di seguito si riportano le indicazioni relative alle funzionalità minime richieste per la piattaforma di monitoraggio.

Nell'offerta tecnica il Fornitore dovrà descrivere dettagliatamente le caratteristiche tecniche ed architetture della piattaforma di monitoraggio, illustrando le funzionalità che intende implementare a copertura dei requisiti ed evidenziando eventuali funzionalità aggiuntive di interesse per la fornitura. Dovrà inoltre descrivere dettagliatamente le modalità con cui intende garantire il monitoraggio prestazionale delle applicazioni. Tali caratteristiche, funzionalità aggiuntive e modalità saranno oggetto di valutazione dell'offerta tecnica. In tale sede, particolare rilevanza assumerà anche il livello di integrazione con la piattaforma di Service Desk.

#### **4.4.4.1 Monitoraggio dei sistemi e degli apparati di rete**

La piattaforma di monitoraggio dovrà consentire di tenere sotto controllo lo stato operativo dei sistemi e delle relative componenti e degli apparati di rete, rilevando automaticamente informazioni quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo le seguenti:

- Stato dei diversi sistemi, sottosistemi, servizi ed apparati;
- Parametri critici per la funzionalità dei diversi sistemi, sottosistemi, servizi ed apparati, definendo dei valori di soglia che denuncino la prossimità di situazioni critiche. Ad esempio, per i server tali parametri potranno riguardare:
  - Allocazioni di spazio disco,
  - Utilizzo della memoria,
  - Utilizzo della CPU,
  - Utilizzo delle interfacce di rete.
- Stato dei processi applicativi che siano di particolare rilevanza per la funzionalità dei servizi erogati;
- Parametri critici per la funzionalità dei processi applicativi, definendo dei valori di soglia che denuncino la prossimità di situazioni critiche.

Gli eventi generati dalla piattaforma di monitoraggio dovranno essere collezionati in appositi Log. La piattaforma dovrà inoltre essere configurata in modo da intraprendere eventuali azioni correttive in maniera automatica.

La piattaforma dovrà mettere a disposizione del presidio tecnico del Fornitore una console di gestione e controllo centralizzata, eventualmente coniugata in diverse istanze sulla base delle specifiche responsabilità. Nell'ottica di consentire all'Amministrazione di verificare in tempo reale lo stato delle risorse e dei servizi, il Fornitore è tenuto a rendere disponibili almeno 5 (cinque) istanze in sola lettura della console di controllo.

Oltre alla rendicontazione puntuale dei livelli di servizio e degli indicatori di qualità applicabili, il Fornitore dovrà rendere disponibile all'Amministrazione con cadenza mensile, pubblicandolo in formato elettronico sul portale di governo della fornitura, un report con la rendicontazione della disponibilità dei sistemi e degli apparati.

#### **4.4.4.2 Monitoraggio end-to-end dei servizi**

Nell'ambito della piattaforma di monitoraggio, il Fornitore dovrà prevedere una soluzione per il monitoraggio end-to-end dei servizi applicativi erogati agli utenti finali, in modo da poterne facilmente verificare lo stato operativo e prestazionale.

Correlando tutte le informazioni provenienti dai vari sistemi che costituiscono l'ambiente di esercizio con quelle relative alle transazioni applicative, la soluzione dovrà dare evidenza dello stato operativo dei servizi applicativi erogati ed essere così di supporto alla rapida risoluzione dei problemi. In particolare, dovrà consentire di identificare automaticamente le componenti da controllare lungo la catena applicativa in caso di errore.

Oltre a monitorare la disponibilità dei servizi applicativi e ad essere di supporto nella risoluzione dei problemi, la soluzione dovrà consentire di verificare e controllare le performance dei servizi erogati per verificarne l'aderenza ai livelli di servizio attesi.

Le evidenze fornite dalla soluzione dovranno essere disponibili alle strutture del Fornitore e all'Amministrazione sulla console di controllo centralizzata. Il Fornitore dovrà comunque tempestivamente avvisare la struttura di riferimento dell'Amministrazione, con i tempi ed i canali concordati, degli eventuali problemi di disponibilità e performance che si dovessero presentare, in modo da concordare le soluzioni da intraprendere e le eventuali comunicazioni verso l'utenza.

Oltre alla rendicontazione puntuale dei livelli di servizio e degli indicatori di qualità applicabili, il Fornitore dovrà rendere disponibile all'Amministrazione con cadenza mensile, pubblicandolo in formato elettronico sul portale di governo della fornitura, un report con la rendicontazione della disponibilità e delle prestazioni dei servizi applicativi.

## **4.5 SUPPORTO SPECIALISTICO**

Questo servizio comprende tutte le attività che, a fronte di una richiesta formale, prevedano il coinvolgimento di risorse con professionalità specifiche per far fronte a necessità puntuali, talvolta urgenti e discontinue, comunque pianificabili, anche in affiancamento ai gruppi di lavoro già dedicati ai presidi per i servizi continuativi previsti in tale fornitura (Assistenza agli utenti e gestione delle postazioni di lavoro e Gestione dei Sistemi, delle applicazioni e dei siti Web).

A titolo esemplificativo e non esaustivo, attività di carattere progettuale che potrebbero essere richieste sono la distribuzione di un numero cospicuo di nuove postazioni di lavoro, 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.

Sono da comprendere in tale servizio interventi progettuali adeguativi volti ad assicurare l'aderenza delle procedure applicative alla evoluzione dell'ambiente tecnologico e al cambiamento di requisiti non funzionali, in particolare:

- adeguamenti dovuti a cambiamenti del contesto tecnico e organizzativo che hanno impatto sui livelli di servizio, come ad esempio: variazioni del numero utenti, migliorie delle performance, aumento delle dimensioni delle basi dati, innalzamento della disponibilità garantita;
- adeguamenti necessari per innalzamento di versioni del software di base (sistemi operativi, DBMS, Web server, ecc);
- cambiamenti di standard tecnologici.



Tali interventi progettuali, opportunamente pianificati, e autorizzati dall'Amministrazione, seguono le modalità di erogazione previste per la manutenzione evolutiva e dunque verranno realizzati presso il Fornitore e rilasciati per il collaudo presso l'Amministrazione.

Si devono intendere comprese in tale servizio richieste di supporto specialistico, opportunamente pianificate e autorizzate dall'Amministrazione, per:

- attività di comunicazione e di approfondimento tecnico da parte dell'Amministrazione;
- redazione di studi di fattibilità e supporto per la definizione dei requisiti tecnologici di evoluzioni del sistema;
- proposte di iniziative e/o strumenti per minimizzare l'impatto di nuove procedure sugli utenti.

## **4.6 DEMATERIALIZZAZIONE DEI FASCICOLI PROCESSUALI**

In tale paragrafo si descrivono i requisiti minimi del servizio di dematerializzazione dei fascicoli processuali.

L'Amministrazione si pone l'obiettivo di digitalizzare, in formato immagine e testuale, i fascicoli processuali pregressi, relativi alle annualità 2005-2010 e archiviati presso le sedi dei TAR e del Consiglio di Stato; successivamente si chiede di effettuare un caricamento dei documenti in formato digitale (PDF), con riconoscimento di testo OCR, sul sistema informativo NSIGA, in modo che gli utenti del sistema, amministrativi e magistrati, possano consultare i fascicoli direttamente sul sistema informativo.

Si precisa che tutti i fascicoli da sottoporre a digitalizzazione e gli atti relativi, sono stati protocollati nel momento in cui sono stati acquisiti dall'ufficio e risultano pertanto censiti nel sistema NSIGA, consultabile on-line. L'attività di censimento iniziale dei documenti da sottoporre a digitalizzazione e la profilazione degli atti risulta pertanto semplificata grazie alle informazioni presenti nel sistema informatico.

L'attività consiste pertanto nella dematerializzazione e indicizzazione degli atti presenti nei fascicoli cartacei costituenti gli archivi del Consiglio di Stato e/o dei TAR, al fine di caricare ex-novo o completare, ove presenti fascicoli con atti già parzialmente digitalizzati, la base dati dei fascicoli processuali del sistema in esercizio (NSIGA).

### **4.6.1 Caratteristiche del servizio**

I fascicoli processuali da sottoporre a digitalizzazione sono quelli del Consiglio di Stato e dei 29 TAR dislocati sul territorio nazionale. Il Fornitore ha facoltà di organizzare le attività al meglio delle sue possibilità, in termini di risorse e strumenti dedicati al servizio che influenzano il piano complessivo; la soluzione organizzativa e l'eventuale parallelizzazione di attività sulle diverse sedi territoriali sarà descritta e valutata in sede di offerta tecnica.

Il servizio richiesto deve essere svolto esclusivamente all'interno dei locali messi a disposizione dall'Amministrazione in ciascuna sede e deve essere organizzato in fasi



progressive che prevedano, tra l'altro, il ricondizionamento, il riordino, la scansione e la profilazione degli atti dei singoli fascicoli, articolate nei seguenti step:

- Un censimento iniziale, avvalendosi dell'elenco presente nel sistema NSIGA, dei documenti (Fascicoli) presenti nell'archivio della sede e relativi al periodo 2005-2010, individuando se totalmente o parzialmente cartacei;
- L'ordinamento dei documenti relativi al fascicolo sulla base del massimario di scarto in uso, identificando i fascicoli da non sottoporre a scansione perché pronti per decreto monocratico di perenzione; tutte le decisioni in merito agli scarti operati devono essere condivise con l'Amministrazione;
- Recupero, dal sistema informativo NSIGA, dei file relativi agli atti amministrativi cartacei (considerare solo una copia per atto, e scartare le altre copie presenti nel fascicolo) identificando i protocolli dei documenti da scansionare;
- Controllo visivo sui documenti cartacei per il corretto orientamento di scansione;
- Scansione dei documenti cartacei con risoluzione minima di 300 dpi;
- Controllo in tempo reale delle immagini scansionate;
- Controllo della corretta esecuzione e della qualità con risoluzione di eventuali non conformità riscontrate;
- Ricondizionamento fisico e riordino del fascicolo;
- Profilazione dei file da associare ai documenti scansionati, utilizzando le informazioni con cui si identifica l'atto in NSIGA; con l'Amministrazione si concorderà se inserire qualche altro elemento utile. In ogni caso, si precisa, che la profilazione di ogni documento deve essere funzionale al successivo caricamento in NSIGA coerentemente con i documenti che in esso risultano registrati;
- Salvataggio dei file scansionati in formato PDF;
- Caricamento dei file sul sistema informativo NSIGA, con riconoscimento di testo OCR, adottando opportuni accorgimenti per ridurre al minimo le dimensioni dei file e la conseguente occupazione di spazio. Qualora l'infrastruttura di NSIGA non sia temporaneamente in grado di accogliere i file digitalizzati, il fornitore deve comunque garantire il caricamento dei file in un repository temporaneo, consultabile dal referente dell'Amministrazione attraverso un tool applicativo messo a disposizione dallo stesso Fornitore, per verificare l'esito e la qualità dei file scansionati. In un momento successivo concordato con l'Amministrazione si definiranno le modalità per procedere al trasferimento in NSIGA;
- Controllo esito procedura di caricamento con risoluzione di eventuali problemi;
- Predisposizione e consegna al referente dell'Amministrazione di una copia di tutti i file digitalizzati presso la sede, su adeguato supporto magnetico messo a disposizione dal Fornitore;
- Consegna dei fascicoli cartacei, ordinati ove previsto in faldoni.;
- Verifica di conformità su un campione di documenti scansionati e profilati. Il campione viene definito dal referente dell'Amministrazione presente presso la sede e corrisponde ad una percentuale dei documenti (atti) sottoposti a digitalizzazione. La

verifica ha per oggetto l'aderenza di quanto presente sui documenti digitalizzati al corrispondente atto cartaceo e ai dati associati su NSIGA ai documenti stessi. Gli errori, a titolo esemplificativo, potrebbero essere relativi a:

- Dati associati ai file digitalizzati non corrispondenti a quelli presenti in NSIGA;
- Non completa scansione di tutte le pagine che compongono gli atti;
- Errori nella scansione dei fogli (immagini che presentano pieghe, non completa centratura del foglio, problemi di leggibilità, scarsa qualità dell'immagine, ...)
- Errore nel ricondizionamento dei documenti nel fascicolo;

Le attività di verifica, se non disponibile NSIGA, saranno effettuate sul repository temporaneo attraverso un tool applicativo messo a disposizione del Fornitore.

Si precisa che al fine di una corretta gestione di tutto il materiale cartaceo, per il prelievo e la successiva riconsegna di un fascicolo processuale sarà necessario compilare, rispettivamente, un'apposita scheda per la presa in carico o una scheda di riconsegna, nella quale indicare i dati del singolo fascicolo o del faldone con tutti i fascicoli contenuti.

L'Amministrazione renderà disponibili i locali, sia presso le sedi romane del Consiglio di Stato e del TAR Lazio sia presso i TAR distribuiti sul territorio nazionale, di dimensioni adeguate e a norma, nel rispetto delle prescrizioni della legislazione vigente in tema di sicurezza dei luoghi di lavoro (d. lgs. 81/2008 e s.m.i.), dove effettuare l'attività di dematerializzazione dei fascicoli.

Il Fornitore una volta definiti i fascicoli da digitalizzare per ciascuna sede deve predisporre un piano dettagliato per l'esecuzione delle attività, con indicazione dei tempi e delle modalità con cui intende operare, recependo quanto proposto in sede di offerta.

E' richiesto al Fornitore di dotarsi di quanto necessario, in termini di apparecchiature, scanner, PC, stampanti, ecc. da collocare presso i locali indicati dall'amministrazione e di strumenti, ad esempio despillatrici, spilletatrici, ecc., ritenuti necessari per eseguire autonomamente le attività nei tempi concordati e a perfetta regola d'arte. Il costo di tale dotazione hardware e strumentale, che rimane di proprietà del Fornitore, deve essere considerato nel costo complessivo del servizio.

L'Amministrazione adotterà tutte le azioni necessarie per salvaguardare gli aspetti di sicurezza e di privacy dei fascicoli processuali e a tal fine indicherà il proprio referente interno per le attività di cui sopra.

In riferimento agli adempimenti contrattuali inerenti la tutela della Privacy e gli obblighi di riservatezza, il Fornitore si impegna ad accettare la nomina a Responsabile del trattamento ai sensi dell' art. 29 del d. lgs 196/03 e l'adozione delle misure di sicurezza minime previste conformemente al disposto del Codice e secondo quanto previsto dalle disposizioni contrattuali.

## 5 DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI E FIGURE PROFESSIONALI

### 5.1 ASSISTENZA AGLI UTENTI E GESTIONE DELLE POSTAZIONI DI LAVORO

Il servizio, per quanto riguarda strettamente la componente di Assistenza agli utenti (Service Desk), deve essere dimensionato considerando che nel corso del 2011 sono stati gestiti un totale di circa **30.000** ticket, di cui circa 18.000 relativi all'ambiente NSIGA e circa 12.000 relativi alle postazioni di lavoro ed agli altri servizi. Tali elementi sono stati considerati per stimare la base d'asta, fermo restando l'obiettivo primario di ottimizzare gli applicativi e i servizi onde diminuire il numero di richieste di assistenza.

Il numero complessivo di utenti è di circa **1600**.

Il dimensionamento del servizio, per la componente relativa alla gestione delle postazioni di lavoro, deve considerare i dati di sintesi di seguito indicati e dettagliati, nell'Appendice 1.

PC fissi	PC portatili	Scanner	Stampanti laser	Stampanti multifunzione	Stampanti etichette	Altre stampanti	Altri dispositivi mobili (cellulari, iPad)
2121	697	224	1303	499	163	17	600

Tabella 5: Sintesi delle Postazioni di lavoro e apparecchiature presenti presso le sedi dell'Amministrazione.

Non essendo disponibile un inventario puntuale, le tipologie, i quantitativi e la distribuzione di cui sopra sono forniti a titolo meramente orientativo e potranno essere oggetto di variazioni nel tempo, in aumento ed in diminuzione, prima e dopo la stipula del contratto. Si precisa che tali variazioni non avranno alcun effetto sul canone del servizio, che rimarrà costante e pari a quello offerto in gara per tutta la durata della fornitura. Per la stima della base d'asta sono state comunque cautelativamente considerate 3.000 postazioni di lavoro, comprensive di circa 2.400 apparati di stampa/copia/scansione individuali.

Per quanto riguarda la manutenzione hardware, ed in particolare la scadenza delle garanzie dei PC fissi e mobili e delle stampanti, si rimanda a quanto riportato in Appendice 1.

Si precisa che il servizio per le sedi romane (Consiglio di Stato, TAR e abitazioni\uffici dei Magistrati) sarà a carico del presidio permanente da attivare presso la sede di Monte di Pietà, mentre per le sedi distribuite sul territorio nazionale (TAR e abitazioni\uffici dei Magistrati) sarà a carico delle strutture territoriali del Fornitore. Si precisa che le strutture territoriali del Fornitore dovranno fornire assistenza anche sugli apparati di rete e sugli apparati di stampa/copia/scansione di workgroup operativi presso le sedi dei TAR, mentre l'assistenza sugli apparati di rete e sugli apparati di stampa/copia/scansione di workgroup operativi presso le sedi romane sarà a carico del presidio permanente. Il Fornitore potrà decidere in autonomia se affidare la gestione di tali apparati al team di gestione delle postazioni di lavoro o al team di gestione dei sistemi.

### 5.1.1 Composizione dei gruppi di Lavoro

Per il servizio di Assistenza agli utenti e gestione delle postazioni di lavoro i profili professionale a cui far riferimento, sia per costituire il presidio permanente di Roma che per garantire gli interventi sul territorio nazionale, sono di seguito riportati:

- Sistemista senior
- Sistemista
- Sistemista junior/Operatore di Service Desk

Per l'erogazione del servizio sulle sedi romane, il Fornitore dovrà attivare e garantire un presidio tecnico permanente presso la sede del Consiglio di Stato di Piazza Monte della Pietà, salvo diversa indicazione da parte dell'Amministrazione. Tale presidio dovrà essere strutturato in due team, dedicati rispettivamente al servizio di Service Desk e al servizio di gestione delle postazioni di lavoro.

In sede di offerta il Fornitore dovrà indicare il dimensionamento in termini di risorse del presidio tecnico permanente, specificandone i profili professionali. E' infatti responsabilità del Fornitore assicurare risorse con caratteristiche e competenze adeguate e ottime capacità relazionali con l'utenza e progettare l'organizzazione e il dimensionamento ottimale dei team in relazione:

- al numero di utenti;
- al numero e alla tipologia di richieste;
- alle tecnologie e agli strumenti di supporto (piattaforma di Service Desk) che il Fornitore offrirà per l'esecuzione delle attività;
- alle modalità di supporto proposte;
- ai livelli di servizio da rispettare.

In relazione al dimensionamento da indicare in offerta si precisa che:

- in ognuno dei due team, dedicati rispettivamente al servizio di Service Desk e al servizio di gestione delle postazioni di lavoro, dovrà essere prevista la presenza di almeno un sistemista senior
- il dimensionamento proposto avrà una valenza di minimo garantito, fermo restando che il dimensionamento effettivo del servizio in fase di esecuzione dovrà essere comunque tale da assicurare i Livelli di Servizio richiesti
- il dimensionamento proposto sarà oggetto di valutazione dell'offerta tecnica.

L'erogazione del servizio di gestione delle postazioni di lavoro presso le altre sedi dell'Amministrazione, nonché presso le abitazioni/studi dei Magistrati, fuori dal comune di Roma, dovrà essere garantito dalle strutture territoriali del Fornitore. Si precisa che per tali strutture il Fornitore non deve indicare in offerta alcun dimensionamento, fermo restando l'impegno a rispettare i livelli di servizio contrattuali.

In appendice 1 è riportato il dimensionamento dei team di presidio dedicati al servizio dagli attuali fornitori..

## 5.2 MANUTENZIONE EVOLUTIVA, ADEGUATIVA E CORRETTIVA

### Manutenzione evolutiva e adeguativa

Il servizio di manutenzione evolutiva, adeguativa e correttiva, per la componente relativa alla manutenzione evolutiva (MEV) e adeguativa (MA), è dimensionato in un massimale di Punti Funzione (PF), quale somma delle dimensioni in punti funzione dei singoli Obiettivi previsti per il periodo di durata contrattuale.

Tale massimale di impegno è di **3.000 PF** di tipo ADD per ciascun anno contrattuale. Per la stima della base d'asta sono stati cautelativamente considerati solo FP di tipo ADD. Il Fornitore deve pertanto fare riferimento a tale tipologia di PF nel predisporre la sua offerta economica.

Si precisa che il Fornitore, in fase di esecuzione contrattuale e di conteggio degli obiettivi, deve indicare i PF effettivi di tipo ADD, CHG e DEL. Ai fini della remunerazione i PF di tipo CHG (Change) e di tipo DEL (Delete) corrispondono rispettivamente al 50% e 10% della tariffa unitaria del PF di tipo ADD così come contrattualmente previsto.

Al termine di ogni anno di servizio l'Amministrazione ed il Fornitore procederanno ad una ricognizione dei Punti Funzione effettivamente erogati per il servizio. Qualora il numero di Punti Funzione sia risultato eccedente alle stime previsionali, si procederà ad una corrispettiva riduzione del numero di Punti Funzione disponibile per l'anno successivo. In nessun caso il Fornitore potrà avanzare pretese di corrispettivi, aumenti, indennizzi o rimborsi di qualsivoglia genere, qualora l'Amministrazione abbia utilizzato nel corso dell'anno un numero di punti funzione inferiore alle stime previste.

### Manutenzione correttiva.

Il dimensionamento della componente di manutenzione correttiva, dovrà essere effettuato considerando il totale in Punti Funzione (baseline) del parco applicativo affidato al servizio nel momento di avvio della fornitura. Ai fini della determinazione dell'impegno richiesto e delle risorse necessarie ad assicurare l'erogazione del servizio, si precisa che il parco applicativo relativo ad applicazioni e siti attualmente in esercizio (NSIGA, Scrivania del Magistrato, siti Web), viene stimato in circa **21.300 Punti Funzione**.

Si precisa che tutto il software modificato e/o sviluppato dal Fornitore (PF di ADD e CHG) nel corso della presente fornitura deve considerarsi "in garanzia" nei 12 mesi successivi il rilascio in esercizio. Solo allo scadere di tale periodo confluisce nel servizio di manutenzione correttiva e quindi nel rispettivo canone.

### **5.2.1 Composizione dei gruppi di Lavoro**

Per i servizi di MEV e MA e di Manutenzione correttiva, il Fornitore dovrà strutturare al meglio i due gruppi di lavoro in considerazione del tipo di attività da eseguire al fine di garantire i livelli qualitativi richiesti dalla fornitura. Le figure professionali da prevedere nei gruppi di lavoro devono essere le seguenti:

- Analista Funzionale
- Analista Programmatore

- Programmatore

Qualora l'esecuzione di un obiettivo di manutenzione evolutiva, adeguativa o correttiva richiedesse un supporto sistemistico, sarà cura del Fornitore integrarlo nei team senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione.

Inoltre si richiede al Fornitore di garantire le necessarie sinergie con il team dedicato alla gestione dei sistemi, delle applicazioni e dei siti Web.

### 5.3 FORMAZIONE

Il servizio di Formazione è dimensionato in un massimale di **100 Giorni Persona** per ciascun anno contrattuale. Tale massimale potrà essere utilizzato o meno in funzione delle esigenze espresse dall'Amministrazione.

#### 5.3.1 Composizione dei gruppi di Lavoro

Per il servizio di Formazione si richiede la figura professionale di **Formatore**.

Considerando la tipologia degli interventi formativi previsti (paragrafo 4.3), si prevede di ricorrere ai team dedicati al servizio di Gestione dei sistemi, delle applicazioni e dei siti Web, con competenze tecniche e funzionali, per la predisposizione del materiale necessario per i corsi sulle funzionalità del sistema applicativo NSIGA. Se necessario, tali team potranno supportare i formatori anche nella predisposizione del materiale necessario per i corsi su tematiche tecniche di base.

L'utilizzo delle risorse dei team va coordinato e definito con il Responsabile del servizio di Gestione dei sistemi, delle applicazioni e dei siti Web, in funzione di criticità e/o priorità esistenti, ma non dovrà in alcun caso determinare costi aggiuntivi per l'Amministrazione.

Il Formatore interviene per fornire indicazioni, rivedere il materiale predisposto e per erogare corsi e/o giornate di affiancamento.

### 5.4 GESTIONE DEI SISTEMI, DELLE APPLICAZIONI E DEI SITI

Il dimensionamento del servizio, per la componente relativa alla gestione dei sistemi, deve considerare i dati di sintesi di seguito indicati e meglio dettagliati nell'Appendice 1.

<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 53 server fisici</li><li>▪ 95 macchine virtuali</li><li>▪ 2 storage</li></ul>	CED del Consiglio di Stato a Roma
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 115 apparati di rete</li><li>▪ 250 apparati di stampa/copia/scansione di workgroup</li></ul>	In parte presso il CED e le sedi del Consiglio di Stato, in parte presso i TAR



Tabella 7: Sistemi e apparati presenti presso il CED e i TAR

Si fa presente che le tipologie ed i quantitativi di cui sopra potranno essere oggetto di variazioni nel tempo, in aumento ed in diminuzione, prima e dopo la stipula del contratto. Si precisa che tali variazioni non avranno alcun effetto sul canone del servizio, che rimarrà costante e pari a quello offerto in gara per tutta la durata della fornitura.

Nell'ambito del servizio si richiede inoltre di garantire, con risorse adeguate, la gestione applicativa delle applicazioni in esercizio e dei siti Intranet e Internet della Giustizia Amministrativa. Al momento le applicazioni in esercizio sono NSIGA e Scrivania del Magistrato. Eventuali rilasci di ulteriori applicazioni o siti non avranno alcun effetto sul canone del servizio, che rimarrà costante e pari a quello offerto in gara per tutta la durata della fornitura.

#### 5.4.1 Composizione dei gruppi di Lavoro

Relativamente al team da dedicare alla gestione dei sistemi, delle applicazioni e dei siti WEB, al fine di assicurare un'adeguata copertura del servizio, occorre fare riferimento a risorse appartenenti alle seguenti figure professionali:

- Sistemista Senior
- DBA
- Sistemista
- Sistemista junior
- Analista Programmatore
- Programmatore

Per l'erogazione del servizio il Fornitore dovrà attivare e garantire un presidio tecnico permanente presso la sede del Consiglio di Stato di Piazza Monte della Pietà, attigua alla sede di piazza Capo di Ferro, salvo diversa indicazione da parte dell'Amministrazione. Tale presidio dovrà essere strutturato in due team, dedicati rispettivamente alla gestione dei sistemi e delle infrastrutture ed alla gestione delle applicazioni e dei siti web.

In sede di offerta il Fornitore dovrà indicare il dimensionamento in termini di risorse del presidio tecnico permanente, specificandone i profili professionali. E' infatti responsabilità del Fornitore assicurare risorse con caratteristiche e competenze adeguate e ottime capacità relazionali con l'utenza e progettare l'organizzazione e il dimensionamento ottimale dei team in relazione:

- al numero di sistemi;
- al numero di applicazioni e siti;
- alla tipologia di attività da assicurare;
- alle tecnologie e agli strumenti di supporto (piattaforma di Monitoraggio) che il Fornitore offrirà per l'esecuzione delle attività;
- alle modalità di gestione proposte;
- ai livelli di servizio da rispettare.



In relazione al dimensionamento da indicare in offerta si precisa che:

- nel team dedicato al servizio di gestione dei sistemi dovrà essere prevista la presenza di almeno un sistemista senior e di almeno un DBA
- nel team dedicato al servizio di gestione delle applicazioni e dei siti web, dovrà essere prevista la presenza di almeno un analista programmatore
- il dimensionamento proposto avrà una valenza di minimo garantito, fermo restando che il dimensionamento effettivo del servizio in fase di esecuzione dovrà essere comunque tale da assicurare i Livelli di Servizio richiesti
- il dimensionamento proposto sarà oggetto di valutazione dell'offerta tecnica.

In appendice 1 è riportato il dimensionamento dei team di presidio dedicati al servizio dagli attuali fornitori.

## 5.5 SUPPORTO SPECIALISTICO

Il servizio di Supporto specialistico è dimensionato in un massimale di **1350 Giorni persona** per ciascun anno contrattuale. Tale massimale potrà essere utilizzato o meno in funzione delle esigenze espresse dall'Amministrazione.

### 5.5.1 Composizione dei gruppi di Lavoro

Relativamente alle figure professionali da assicurare per il servizio di Supporto Specialistico, si riporta di seguito una stima di massimali in G/P per specifica figura.

Figura professionale	Sistemista Senior/DBA	Sistemista	Sistemista Junior	Analista programmatore	Totale G/P per anno
Numero di giorni/persona per anno (G/P)	200	200	800	150	1350

Tabella 8: Figure professionali per il Supporto specialistico

Si precisa che le quantità riportate sono state utilizzate per la stima della base d'asta e devono essere considerate nella predisposizione dell'offerta economica.

L'Amministrazione potrà però variare le quantità effettivamente utilizzate, in funzione delle proprie esigenze, con l'unico vincolo di non superare, per ogni anno, il 20 % dell'importo economico corrispondente alla somma dei canoni annuali relativi ai servizi di Gestione dei sistemi, delle applicazioni e dei siti WEB e di Assistenza agli utenti e gestione delle postazioni di lavoro.

## 5.6 DEMATERIALIZZAZIONE DEI FASCICOLI PROCESSUALI

Le attività di dematerializzazione devono prendere in considerazione i fascicoli cartacei presenti negli archivi del Consiglio di Stato e dei 29 TAR dislocati sul territorio nazionale, relativi al periodo 2005-2010.

Una volta terminata la digitalizzazione dei fascicoli relativi a tale periodo, l'Amministrazione, in base alla disponibilità di ulteriori fondi, valuterà se prendere in considerazione la dematerializzazione di altri fascicoli.

Ai fini del dimensionamento delle attività da eseguire, si evidenziano di seguito alcuni aspetti ritenuti rilevanti:

- gli atti amministrativi presenti nei fascicoli non sono tutti cartacei; recenti normative hanno previsto la consegna, da parte dell'Avvocato referente per il Ricorso, di copia digitale dei documenti cartacei presentati. Pertanto, per questa tipologia di documento, viene richiesta la dematerializzazione dei soli atti per i quali non è disponibile nel sistema il relativo supporto digitale;
- non devono essere sottoposti a dematerializzazione i fascicoli pronti per decreto monocratico di perenzione;
- nei fascicoli processuali sono presenti diverse copie dello stesso atto amministrativo, si richiede di sottoporre a scansione solo l'originale di ciascun atto, eliminando eventuali pagine bianche;
- i fascicoli processuali presenti presso i TAR contengono in media, dopo aver operato lo scarto delle copie come indicato, 5 atti amministrativi per complessive 100 pagine da sottoporre a scansione;
- i fascicoli processuali presenti presso il Consiglio di Stato contengono in media sempre 5 atti amministrativi ma con circa 150 pagine da sottoporre a scansione.

Si riporta di seguito una tabella con il numero indicativo dei fascicoli processuali relativi al periodo 2005-2010 da digitalizzare per ciascun TAR:

Sede TAR	numero
Bolzano	100
Roma	18500
Milano	3450
Trento	50
Venezia	5050
Ancona	3460
Aosta	10
Bari	2360
Brescia	2550
Bologna	3000

Campobasso	1100
Catanzaro	2500
Firenze	4850
Genova	2100
Latina	3000
L'Aquila	1150
Parma	650
Perugia	750
Pescara	200
Potenza	1700
Reggio Calabria	1600
Salerno	4500
Torino	3000
Trieste	900
Napoli	4100
Cagliari	1800
Catania	6200
Palermo	3870
Lecce	2050
<b>Totale</b>	<b>84550</b>

Tabella 9: Fascicoli processuali da dematerializzare presso le sedi dei Tribunali Amministrativi Regionali

I fascicoli processuali relativi al periodo 2005-2010 da digitalizzare presso le sezioni giurisdizionali del Consiglio di Stato sono circa **6100**.

Ai fini del dimensionamento della base d'asta, la quantità dei fascicoli da sottoporre a digitalizzazione presso i TAR nel periodo di durata contrattuale è stata cautelativamente stimata in **88.000**.

I documenti da acquisire, contenuti nei Fascicoli, sono in formato:

- A4 per lo più stampati su singola facciata: 95% circa;
- A3, ..., A0, altro: 5% circa.

Si precisa che nel costo complessivo del servizio deve considerarsi inclusa anche la dotazione in termine di apparecchiature scanner, PC, stampanti, ecc. e di strumenti quali ad esempio despillatrici, spillettrici, ecc., ritenuti necessari per eseguire autonomamente le attività.

#### 5.6.1 Composizione dei gruppi di Lavoro

Le risorse dedicate al servizio di dematerializzazione dei fascicoli non devono possedere particolari competenze tecniche o archivistiche. E' richiesto che siano in grado di individuare i fascicoli e gli atti da sottoporre a scansione, distinguere gli originali dalle copie dei documenti, effettuare la scansione delle pagine dei documenti, associare ad ogni file

scansionato i dati identificativi presenti in NSIGA, riordinare e riposizionare il fascicolo, caricare il file pdf nel sistema NSIGA. Non viene pertanto indicata una figura professionale specifica e si lascia autonomia al Fornitore di strutturare al meglio il gruppo di lavoro, in considerazione del tipo di attività da eseguire al fine di garantire i livelli qualitativi richiesti dalla fornitura. Si precisa che il personale impiegato nel servizio e soprattutto i coordinatori delle attività presso ciascuna sede devono possedere adeguate capacità relazionali per gestire al meglio i rapporti con il personale dell'Amministrazione.

## 6 REFERENTI

Il Fornitore dovrà indicare il **Responsabile Tecnico del Contratto (RTC)**, che fin dalla fase di allestimento del servizio avrà la responsabilità del coordinamento di tutte le attività inerenti la fornitura. La messa a disposizione del RTC non comporterà alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione.

La figura proposta per ricoprire il ruolo di RTC deve rispettare le caratteristiche minime di seniority, competenze ed esperienze professionali riportate in Appendice 2.

Il RTC non farà parte di alcuno dei gruppi di lavoro previsti per l'erogazione dei servizi, ma sarà dedicata a tempo pieno a tale ruolo. Dovrà essere sempre presente in sede e, al di fuori degli orari di servizio, reperibile telefonicamente. La mancata presenza in sede e/o reperibilità telefonica, senza una preventiva comunicazione all'Amministrazione, comporterà l'emissione di una nota di rilievo sulla fornitura.

Il RTC dovrà garantire la rispondenza dei servizi erogati alle previsioni contrattuali, sia in termini di livelli di servizio che di qualità del software realizzato. A tal fine, sentita l'Amministrazione, si relazionerà con gli altri Fornitori attivi presso di essa per garantire la piena operatività dei sistemi dell'Amministrazione.

Il RTC dovrà riferire all'Amministrazione su tematiche contrattuali, quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- predisposizioni e variazioni dei Piani di Lavoro della fornitura;
- correttezza e tempestività dell'utilizzo delle soluzioni a supporto della fornitura;
- predisposizione e garanzia del rispetto del Piano della Qualità, tenendo conto delle specificità dei servizi richiesti;
- rispetto dei livelli di servizio e degli indicatori di qualità e decisione di eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi;
- aspetti relativi alla sicurezza nell'erogazione dei servizi;
- problematiche relative a scostamenti sui mix effettivi di risorse e/o ad eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti.

Il RTC dovrà inoltre garantire l'unitarietà e l'omogeneità delle singole prestazioni, realizzando tutte le possibili sinergie tra le risorse coinvolte nelle diverse attività, oltre a:

- identificare possibili aree d'intervento per semplificare i processi, favorire la comunicazione e fornire all'Amministrazione la visione integrata su tutti i servizi forniti;
- definire i piani di adeguamento delle risorse (capacity planning), identificando nuove esigenze e fornendo elementi utili all'Amministrazione affinché sia in grado di predisporre periodicamente i documenti di programmazione della attività (piano annuale/triennale);
- gestire le situazioni critiche, intervenendo tempestivamente con opportune decisioni/azioni prima che si verifichino impatti gravi sulle attività in corso;

- verificare la completezza ed il corretto avanzamento degli interventi programmati sulla base della pianificazione comunicata all'Amministrazione;
- interfacciare gli altri Responsabili e le figure di coordinamento per verificare l'ottimale svolgimento dei servizi e per ottemperare agli obblighi di pianificazione e rendicontazione attività e risorse;
- garantire l'allineamento degli standard procedurali e tecnologici correnti in funzione di nuove esigenze di servizio e/o di nuove normative rivolte alla Pubblica Amministrazione;
- analizzare ed ottimizzare i processi gestionali e le strutture organizzative;
- organizzare gli interventi formativi, condividendoli con l'Amministrazione, con l'obiettivo di soddisfare le esigenze manifestate dagli utenti e/o prevenire eventuali problematiche a fronte di rilasci di nuove funzionalità. A tale proposito, è responsabilità del RTC coinvolgere le risorse con le competenze necessarie per la predisposizione del materiale, selezionandole tra quelle normalmente impiegate nel servizio di Gestione dei sistemi, delle applicazioni e dei siti web.

Oltre al Responsabile Tecnico del Contratto, il Fornitore dovrà indicare anche i seguenti tre referenti:

- **Responsabile del servizio di Assistenza agli utenti e gestione delle postazioni di lavoro**
- **Responsabile del servizio di Gestione dei sistemi, delle applicazioni e dei siti web**
- **Responsabile del servizio di Manutenzione evolutiva, adeguativa e correttiva.**

I suddetti referenti non saranno impegnati a tempo pieno nelle attività di coordinamento, ma faranno parte a tutti gli effetti dei gruppi di lavoro previsti per l'erogazione dei servizi. In linea di principio tale ruolo dovrà essere assegnato dal Fornitore, tramite il RTC, alle risorse professionali di maggiore esperienza nell'ambito dei gruppi di lavoro. L'impiego dei referenti sarà quindi remunerato attraverso i canoni e/o le tariffe previste per i rispettivi servizi e non determinerà alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione.

I Responsabili del servizio di Assistenza agli utenti e gestione delle postazioni di lavoro e del servizio di Gestione dei sistemi, delle applicazioni e dei siti web coordineranno e garantiranno la corretta esecuzione di tutte le attività continuative relative ai servizi di loro competenza. In particolare dovranno, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- garantire la costante e tempestiva comunicazione verso il RTC;
- garantire le attività di competenza del RTC nei periodi di assenza temporanea di quest'ultimo (ferie, malattia, ecc.);
- predisporre tempestivamente piani di lavoro e consuntivi attività;
- presidiare il corretto funzionamento dei Servizi rispetto alle indicazioni presenti nel Capitolato e nell'offerta tecnica;

- garantire il rispetto e la corretta rendicontazione dei livelli di servizio richiesti per i servizi continuativi;
- gestire le sostituzioni temporanee delle risorse (per ferie, malattie, ecc.) al fine di garantire la regolare disponibilità dei servizi;
- monitorare costantemente la pianificazione delle attività al fine di gestire al meglio i periodi di picco o di particolare criticità;
- individuare ed assegnare le priorità su tutte le attività di competenza.

Il Responsabile del servizio di Manutenzione Evolutiva e Adeguativa coordinerà e garantirà la corretta esecuzione degli interventi progettuali relativi al servizio di Manutenzione evolutiva ed adeguativa sugli applicativi NSIGA e i siti Web, assicurerà inoltre i livelli di servizio previsti per gli interventi correttivi in caso di malfunzionamenti. A titolo esemplificativo ma non esaustivo dovrà:

- garantire che tutti gli obiettivi in corso siano realizzati in un'ottica di completa integrazione e di corretta sincronizzazione;
- interfacciare i capo progetto e/o i responsabili di obiettivo dell'Amministrazione, coinvolgendoli nella fase di recepimento dei requisiti utente ed in tutte le fasi di progettazione e di realizzazione;
- collaborare con i Capi progetto dell'Amministrazione nella individuazione delle più idonee soluzioni realizzative;
- per gli obiettivi di manutenzione evolutiva, assicurare la correttezza, accuratezza ed affidabilità del calcolo dei Punti Funzione, in linea con quanto disciplinato dal presente capitolato.

Oltre alle figure di Responsabili appena descritte, si richiede al Fornitore di indicare un **Focal Point per la Dematerializzazione dei fascicoli**, di staff al RTC, che coordini ed assicuri la corretta esecuzione degli interventi di dematerializzazione a Roma e sul territorio nazionale. L'impiego del Focal-Point non determinerà oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, in quanto sarà remunerato attraverso le tariffe previste per la dematerializzazione dei fascicoli.

Il Focal Point per la Dematerializzazione dei fascicoli dovrà garantire un controllo continuo delle attività e dei rispettivi stati di avanzamento ed evidenziare eventuali criticità, con il supporto dei **Coordinatori di sede delle attività di dematerializzazione**. In linea di principio tale ruolo sarà assegnato dal Focal Point alle risorse professionali di maggiore esperienza nell'ambito dei gruppi di lavoro che opereranno presso le sedi dell'Amministrazione.

Tra le figure chiave della fornitura vanno annoverati anche i **capo progetto e/o responsabili di obiettivo** per i servizi a carattere progettuale, che saranno responsabili di tutti gli adempimenti relativi ai progetti/obiettivi di competenza.

Le figure di referenti sopra descritte possono essere sostituite solo previa autorizzazione da parte dell'Amministrazione. L'eventuale inadempimento sarà sanzionato secondo quanto previsto nel contratto.

Si sottolinea che, a prescindere dall'organizzazione che il Fornitore adotterà per l'erogazione dei servizi, è richiesto un alto grado di sinergia tra le varie figure impiegate, al fine di





garantire un costante e adeguato grado di conoscenza e di attenzione. Sarà responsabilità del RTC assicurare tale sinergia.

## **7 SOLUZIONI A SUPPORTO DELLA FORNITURA**

### **7.1 Portale di governo della fornitura**

Il Fornitore renderà disponibile, entro il periodo di allestimento del servizio e senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, un "Portale di governo della Fornitura".

Tale strumento, proposto dal Fornitore in sede di offerta tecnica, deve assicurare all'Amministrazione funzionalità di ausilio alla governance delle attività contrattuali, quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo le seguenti:

- verificare l'andamento dei livelli di servizio durante l'erogazione dei servizi, con la possibilità di accedere alla reportistica sulla rendicontazione degli SLA, sugli eventuali scostamenti e su situazioni critiche che determinano l'applicazioni di penali;
- gestire la consegna formale e la condivisione della documentazione di progetto;
- ricevere e consultare la documentazione legata alle scadenze contrattuali, senza che la catalogazione sul portale si sostituisca agli obblighi di comunicazione previsti;
- verificare il volume delle transazioni applicative e/o lo stato delle segnalazioni utente, ecc., prevedendo opportune integrazioni con altri strumenti/piattaforme adottate nell'esecuzione dei servizi.

Si sottolinea la necessità di una gestione flessibile degli accessi al Portale, per garantire gli opportuni livelli di profilazione (Amministrazione, Referenti, ecc.).

In sede di offerta tecnica saranno valutate le caratteristiche architetture e funzionali della soluzione di Portale proposta, con particolare riferimento alle sezioni dedicate alla consegna della documentazione di progetto, alla reportistica prevista contrattualmente per verificare la corretta erogazione dei servizi e alle modalità di integrazione con gli altri strumenti previsti nella fornitura

Il Fornitore si impegna, senza oneri aggiuntivi, ad alimentare tale strumento con la documentazione di progetto pregressa che sarà resa disponibile dall'Amministrazione nonché altra documentazione che nel corso del periodo di validità contrattuale verrà ad essere prodotta.

Il Fornitore si impegna inoltre ad aggiornare tale strumento senza ulteriori oneri, recependo eventuali richieste di miglioramento proposte dall'Amministrazione.

### **7.2 Piattaforma tecnologica di Service Desk**

Il Fornitore renderà disponibile all'Amministrazione, senza oneri aggiuntivi, una piattaforma tecnologica di Service Desk di ausilio nell'erogazione del servizio di Assistenza agli utenti e gestione delle postazioni di lavoro e integrata con la piattaforma di monitoraggio. Per i dettagli sulle funzionalità minime che si richiedono per tale piattaforma si rimanda a quanto descritto nel paragrafo 4.1.3.

La piattaforma dovrà essere installata e personalizzata nel periodo di allestimento del servizio. Entro la data di inizio attività dovranno essere pienamente operativi i seguenti componenti della piattaforma:

- Sistema di gestione delle telefonate
- Sistema di Trouble Ticketing
- Strumento di accesso remoto, qualora basato su tecnologie “agentless”

I seguenti componenti della piattaforma dovranno invece essere pienamente operativi al massimo entro tre mesi solari dalla data di inizio attività:

- Sistema di Asset e Configuration Management
- Sistema di Software Distribution
- Strumento di accesso remoto, qualora non basato su tecnologie “agentless”

### **7.3 Piattaforma di Monitoraggio**

Il Fornitore renderà disponibile all'Amministrazione, senza oneri aggiuntivi, una piattaforma di Monitoraggio dei sistemi, delle applicazioni e dei siti Web, integrata con la piattaforma di Service-Desk. Per i dettagli sulle funzionalità minime di tale piattaforma si rimanda a quanto descritto nel paragrafo 4.4.4.

La piattaforma dovrà essere installata e personalizzata nel periodo di allestimento del servizio. La piattaforma dovrà essere pienamente operativa al massimo entro un mese solare dalla data di inizio attività per quanto riguarda il monitoraggio dei sistemi e degli apparati di rete ed entro tre mesi solari dalla data di inizio attività per quanto riguarda il monitoraggio end-to-end dei servizi.

### **7.4 Strumenti automatici per la verifica degli indicatori di qualità e per il calcolo delle penali**

Il Fornitore potrà offrire all'Amministrazione, senza oneri aggiuntivi, degli strumenti automatici per la verifica degli indicatori di qualità e per il calcolo delle penali contrattualmente previste. L'eventuale messa a disposizione di tali strumenti sarà premiata in sede di valutazione dell'offerta tecnica. Dovranno essere descritte dettagliatamente le funzionalità degli strumenti messi a disposizione, le informazioni che saranno fornite e le modalità di fruizione da parte dell'Amministrazione. Particolare rilevanza assumerà l'integrazione degli strumenti con il Portale di governo della fornitura.

Qualora offerti, tali strumenti dovranno essere pienamente operativi entro la data di inizio attività, fermo restando che i dati forniti dalle piattaforme/componenti non ancora operative a quella data saranno disponibili solo successivamente.

## 8 MODALITÀ DI ESECUZIONE

### 8.1 Premessa

In questo paragrafo vengono descritte le modalità con cui eseguire i servizi previsti nella fornitura.

L'Amministrazione si riserva di poter modificare tali indicazioni, di introdurre nuove modalità, di definire/modificare eventuali standard, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso al Fornitore. In aggiunta, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, su proposta del Fornitore, e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specificità dei singoli servizi/obiettivi/attività.

Inoltre, in conseguenza di particolari esigenze manifestatesi, l'Amministrazione potrà richiedere in corso di esecuzione del contratto l'utilizzo di ulteriori prodotti, sistemi, processi, linguaggi di programmazione e metodologie rispetto a quelli definiti nel capitolato senza ulteriori oneri per l'Amministrazione.

L'Amministrazione si riserva inoltre di avvalersi di terzi, per il supporto allo svolgimento di attività di propria competenza, ferma restando la responsabilità globale dell'Amministrazione nello svolgimento di tali attività. Segue una descrizione più dettagliata delle modalità previste per l'esecuzione dei servizi.

Al Fornitore può essere richiesto di attenersi a determinati processi e/o utilizzare specifici strumenti indicati dall'Amministrazione.

### 8.2 **Modalità d'Esecuzione dei Servizi e delle Attività**

#### 8.2.1 **Modalità progettuale**

I servizi da erogare in modalità progettuale sono:

- Manutenzione evolutiva e adeguativa
- Supporto specialistico
- Dematerializzazione dei fascicoli processuali
- Formazione

Ciò che caratterizza tale modalità è la possibilità di scomporre i servizi elencati, in interventi e/o obiettivi che possono essere pianificati temporalmente e stimati in giorni persona o in Punti Funzione, nel caso del servizio di manutenzione evolutiva e adeguativa.

I corrispettivi previsti per tali servizi sono determinati sulla base del consumo effettivo e saranno corrisposti considerando le quantità effettivamente erogate e certificate nel Consuntivo attività. Definito tale principio generale valido per tutti i servizi erogati in modalità progettuale, vengono di seguito indicate alcune specificità applicabili caso per caso.

#### **Manutenzione evolutiva e adeguativa**

Il servizio di MEV e MA viene erogato identificando singoli obiettivi. Per ciascun obiettivo l'Amministrazione, coinvolgendo il Responsabile della MEV e MA, deve rilasciare

un'autorizzazione formale a fronte della quale il Fornitore si attiva per raccogliere i requisiti utente, predisporre la stima iniziale in Punti Funzione e il piano dell'obiettivo. Le attività si realizzano secondo un ciclo di vita ben definito (paragrafo 4.2.1.1) che prevede fasi e prodotti.

Per ciascun obiettivo di MEV o MA viene redatto un piano di obiettivo (con relativo GANTT) che confluisce nel Piano di Lavoro generale. A fine obiettivo si rendicontano i Punti Funzione conteggiati a fine collaudo nella sezione specifica di Consuntivo.

Solo a fronte dell'esito positivo del collaudo l'Amministrazione corrisponderà il 90% dei punti funzione conteggiati per l'intervento. La restante quota del 10% sarà corrisposta solo dopo un mese dal rilascio in esercizio del software e a patto che gli SLA definiti nel piano di qualità rispettino i valori di soglia.

#### Supporto specialistico

Relativamente al servizio di Supporto Specialistico, gli interventi richiederanno una fase di definizione iniziale tra Amministrazione e Fornitore (RTC), in cui verranno specificati i contenuti dell'intervento, la stima di effort in giorni persona, le risorse da impiegare (tra i profili disponibili), la durata dell'intervento ed eventuali prodotti di output.

Una volta condivisi e approvati, tali elementi devono essere inseriti nella sezione relativa al servizio del Piano di Lavoro.

Il Fornitore è tenuto ad attivare le risorse necessarie entro 5 giorni lavorativi (o maggior termine solo se indicato dall'Amministrazione), garantire l'adeguatezza e la qualità delle risorse rese disponibili e l'esecuzione dell'attività concordata a regola d'arte.

La modalità di remunerazione è a corpo, e la sua entità è stabilita dalla stima formulata ad inizio intervento ed approvata dall'Amministrazione. Eventuali scostamenti rispetto a quanto pianificato inizialmente devono sempre essere concordati ed approvati dall'Amministrazione. L'impegno va rendicontato mensilmente dal Fornitore nel Consuntivo Attività.

#### Dematerializzazione dei fascicoli

Il Fornitore attraverso il Focal-Point del servizio di Dematerializzazione dei fascicoli, deve garantire di poter seguire le attività previste su tutto il territorio nazionale, predisporre SAL e piani, segnalare eventuali criticità proponendo possibili azioni risolutive, ecc. .

Il Focal-Point dovrà, nel momento di avvio del servizio, a valle del censimento operato su una singola sede e con evidenza dei documenti da trattare presenti in NSIGA, predisporre e condividere con l'Amministrazione una specifica di dettaglio in cui si descrivano le modalità, le risorse e gli strumenti utilizzati, eventuali lotti di lavorazione e i tempi complessivi previsti per dematerializzare i fascicoli presenti presso la sede o le sedi su cui si intende operare..

La soluzione descritta per la dematerializzazione deve recepire quanto proposto in sede di offerta tecnica.

Una volta condivisi e approvati, tali elementi devono essere inseriti nella sezione specifica dedicata al servizio del Piano di Lavoro.

La modalità di remunerazione è a consumo, sulla base dei fascicoli effettivamente digitalizzati e inseriti nel consuntivo mensile delle attività. In tale consuntivo deve essere evidenziata la diversa tipologia di fascicoli trattati, se CdS o TAR.

#### **Formazione**

L'erogazione del servizio verrà effettuata concordando preventivamente con l'Amministrazione la tipologia di intervento formativo, le risorse da coinvolgere impegnate nell'erogazione di altri servizi, il piano di attività e la stima dell'impegno previsto in giorni persona. In tale attività di definizione viene coinvolto l'RTC.

Una volta condivisi e approvati, tali elementi devono essere inseriti nella sezione relativa al servizio del Piano di Lavoro.

La modalità di remunerazione è a corpo, e la sua entità è stabilita dalla stima formulata ad inizio intervento ed approvata dall'Amministrazione. Eventuali scostamenti rispetto a quanto pianificato inizialmente devono sempre essere concordate ed approvate dall'Amministrazione. L'impegno va rendicontato mensilmente dal Fornitore nel Consuntivo Attività.

### **8.2.2 Modalità continuativa**

I servizi da erogare in modalità continuativa sono:

- Assistenza agli utenti e gestione delle postazioni di lavoro
- Conduzione dei sistemi, delle applicazioni e dei siti Web
- Manutenzione correttiva (componente del servizio di MEV e MA)

L'attivazione di tali servizi è prevista a partire dalla data di inizio attività e l'erogazione è senza soluzione di continuità fino alla conclusione delle attività contrattuali. La remunerazione sarà basata su canoni trimestrali predefiniti.

Il servizio di Manutenzione correttiva, anche se attivato su uno specifico evento scaturito da un malfunzionamento, viene erogato in modalità continuativa in quanto lo specifico evento non è pianificabile.

Nonostante la regolamentazione contrattuale di tali servizi sia a canone onnicomprensivo invariante per tutta la durata del contratto, il Fornitore deve inserire nel Consuntivo Attività mensile gli elementi significativi per ciascuno dei servizi erogati, quali ad esempio le richieste ricevute, gli interventi effettuati, ecc.

### **8.2.3 Luogo di erogazione de servizi**

I servizi oggetto del presente Capitolato saranno svolti prevalentemente presso le sedi dell'Amministrazione a Roma, a piazza di Monte di Pietà e presso palazzo Spada.

Sono previsti, come descritto più volte, interventi on site presso le sedi dei TAR e presso le abitazioni e gli studi dei Magistrati.

L'Amministrazione metterà a disposizione locali idonei ad accogliere il personale del Fornitore, dotati della normale attrezzatura di ufficio e cablati per il collegamento agli elaboratori in modalità di tipo Ethernet.

Il Fornitore dovrà attrezzare a proprie spese le postazioni di lavoro dotando il personale coinvolto di strumenti Hardware e Software di caratteristiche adeguate alle attività previste. Il fornitore dovrà altresì fornire al proprio personale tutti gli strumenti necessari e adeguati allo svolgimento dei servizi oggetto della fornitura.

Anche per l'esecuzione del servizio di Dematerializzazione presso il CdS e i TAR, l'Amministrazione metterà a disposizione locali idonei. In questo caso il Fornitore deve dotarsi delle apparecchiature (scanner, workstation, ecc.) e degli strumenti (despillatrici, spillatrici, ecc.) necessari per l'esecuzione delle attività.

Tutti i prodotti software sviluppati dovranno essere installati e testati dal fornitore in un ambiente di collaudo, messo a disposizione dall'Amministrazione. Tale ambiente sarà realizzato secondo specifiche concordate con l'Amministrazione e sarà gestito dal Fornitore stesso. Successivamente al collaudo con esito positivo, i prodotti software sviluppati potranno essere rilasciati nell'ambiente di esercizio. Il Fornitore dovrà supportare l'Amministrazione nel collaudo e nell'avvio in esercizio del software realizzato per l'esecuzione della fornitura.

L'ambiente di sviluppo sarà invece a totale carico del fornitore, il quale dovrà provvedere autonomamente a dotarsi delle risorse hardware e software necessarie per lo sviluppo e la memorizzazione delle procedure oggetto del contratto e per l'esecuzione dei test interni. Tale ambiente dovrà risiedere presso la sede del Fornitore, dove risiederà anche il personale addetto al servizio di manutenzione evolutiva, adeguativa e correttiva.

#### **8.2.4 Orario di erogazione dei servizi**

L'orario di erogazione dei servizi è Lunedì - Venerdì (non festivi) dalle ore 09.00 alle ore 18.00, ad eccezione dei servizi erogati dai presidi tecnici permanenti operativi presso la sede di piazza Monte della Pietà, che dovranno garantire la copertura dei seguenti orari:

- Lunedì - Venerdì (non festivi) dalle ore 08.00 alle ore 19.00
- Sabato (non festivi) dalle ore 08.00 alle ore 13.00.

Si precisa che la copertura degli orari per i presidi tecnici permanenti potrà essere assicurata senza ricorrere alla turnazione del personale, ma prevedendo una flessibilità in ingresso e in uscita del personale.

Il Fornitore dovrà assicurare la reperibilità H24 del personale addetto ai presidi tecnici permanenti, organizzando un'adeguata turnazione, per effettuare eventuali interventi di ripristino e/o aggiornamenti urgenti da remoto e, se necessario, intervenendo on site. Su richiesta dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà inoltre assicurare l'esecuzione di attività straordinarie da parte del personale addetto ai presidi tecnici permanenti. Tali attività, da eseguirsi al di fuori del normale orario di lavoro (in orario notturno e/o di sabato pomeriggio e/o nelle giornate festive), saranno pianificate con preavviso di 2 giorni e vanno considerate remunerate nel canone del servizio.



A titolo meramente orientativo, l'Amministrazione ha stimato in circa 15 al mese le chiamate in reperibilità e in circa 20 giornate all'anno le attività straordinarie eseguite al di fuori del normale orario di lavoro. La maggior parte delle chiamate e delle attività straordinarie sono state indirizzate ai sistemi ed alle infrastrutture logistiche e di rete del CED.

## **8.3 GESTIONE DELLA FORNITURA**

### **8.3.1 Governance del Contratto**

Particolarmente importante per l'Amministrazione nell'esecuzione della fornitura è la cura con cui il Fornitore, soprattutto il Responsabile Tecnico del Contratto (RTC), eseguirà la gestione del contratto.

Si richiedono pertanto strumenti e/o risorse che assicurino:

- l'efficienza e l'efficacia dell'azione tecnica e amministrativa;
- l'intervento tempestivo in caso di criticità;
- la misurabilità degli interventi;
- completa visibilità per l'Amministrazione.

L'organizzazione preposta alla gestione del contratto deve essere volta alla massima efficienza e flessibilità e deve assicurare all'Amministrazione la "governance" degli aspetti organizzativi e operativi, ossia:

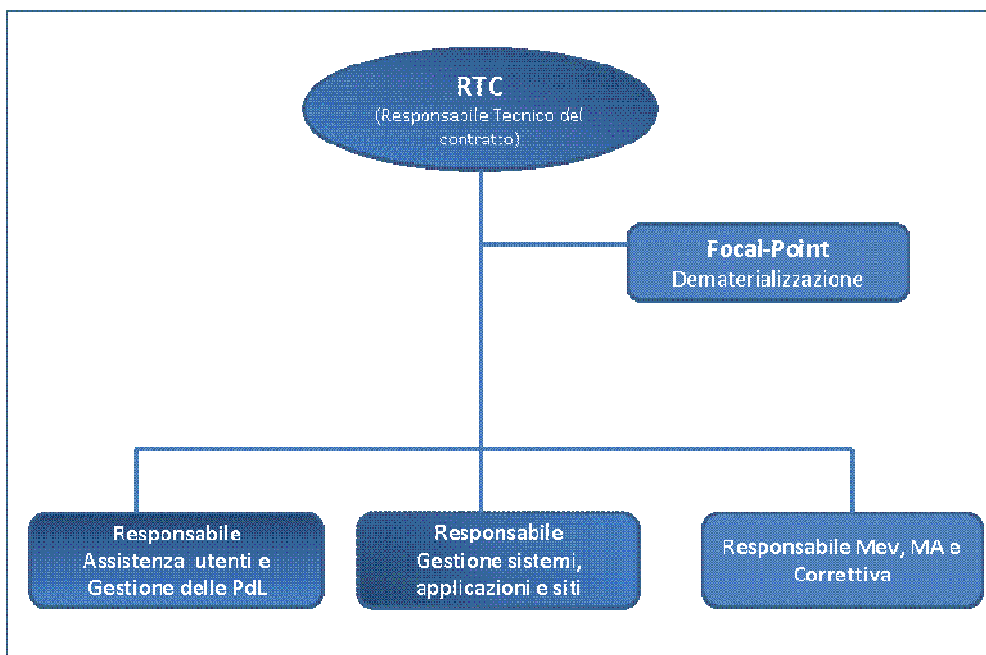
- una mappatura completa tra le figure responsabili del Fornitore e l'organizzazione delle aree tecnologiche dell'Amministrazione stessa;
- la verifica e il controllo delle prestazioni erogate dal Fornitore durante l'esecuzione del contratto, dal punto di vista delle attività svolte (pianificazione, project management, risorse umane e tecnologiche impegnate, etc.);
- la verifica della conformità dei livelli quantitativi e qualitativi erogati dal Fornitore rispetto a quelli attesi, con la rilevazione delle eventuali difformità e, in tal caso, con la valorizzazione delle penali e l'individuazione delle azioni correttive e/o migliorative da adottare;
- il controllo, costante e diretto, del patrimonio informativo, in termini di documentazione (tecnica, operativa, gestionale, etc.) finalizzata a garantire il mantenimento, all'interno dell'Amministrazione, della conoscenza del sistema.

L'RTC può avvalersi di una struttura di supporto, simile a una segreteria di progetto, per la predisposizione di comunicazioni, documentazione, fatture, riscontri e quant'altro.

I ruoli decisionali previsti, le figure di Referenti e di Focal Point, devono essere funzionali al raggiungimento sia degli specifici obiettivi di progetto sia degli obiettivi di evoluzione organizzativa e tecnologica dell'Amministrazione esterni al progetto in esame ma, comunque, ad esso direttamente collegati.

È di seguito riportata la configurazione minima della struttura organizzativa del Fornitore preposta ai ruoli di coordinamento e responsabilità. Il Fornitore, in sede di offerta, potrà apportare eventuali varianti migliorative, sia in termini organizzativi che quantitativi, che

saranno opportunamente valutate, fermo restando l'obbligatorio dimensionamento minimo di seguito descritto.



La gestione del contratto, ancorché non sia da considerarsi alla stregua di “contratto di grande rilievo” ai sensi del d.lgs. 39/93, richiede opportune forme di monitoraggio che l'amministrazione si riserva di attivare attraverso la costituzione di un gruppo interno, ovvero mediante ricorso ad un monitore qualificato.

Per il coordinamento delle attività, la supervisione ed il controllo degli stati di avanzamento, l'Amministrazione indicherà un Direttore tecnico dell'Esecuzione del contratto (DEC) con funzione di interfaccia verso il Fornitore ed in particolare con il RTC.

### 8.3.2 Rilievi

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte dell'Amministrazione conseguenti il non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale (contratto, capitolato e sue appendici, offerta, Piano della Qualità Generale e suoi allegati, Piano della Qualità Obiettivo e Piano di Lavoro di obiettivo, ecc.).

Essi consistono in comunicazioni formali al RTC del Fornitore, che non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterate e accumulate, possono dar adito a penali, secondo quanto previsto nel contratto.

Si precisa che l'Amministrazione emetterà un rilievo sulla fornitura ogni qualvolta si rilevi il mancato rispetto delle indicazioni riportate nel capitolato e sue appendici e nell'offerta

tecnica. Tali rilievi vengono formalizzati attraverso una “nota di rilievo” che sarà anche pubblicata sul “Portale di Governo della Fornitura”.

Si precisa che mediante una “nota di rilievo” possono essere notificati al fornitore uno o più rilievi.

Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre all'Amministrazione, entro 5 giorni lavorativi dall'emissione della “nota di rilievo”, un documento che giustifichi, con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni, l'oggetto del rilievo stesso.

### **8.3.3 Assicurazione della Qualità**

La qualità della fornitura dovrà essere assicurata dal Fornitore, rispettando i criteri di qualità del proprio processo, e con l'applicazione del Piano della Qualità Generale e del Piano della Qualità di Obiettivo.

#### **Piano della Qualità Generale e Obiettivo**

Nell'esecuzione delle attività contrattualmente previste il Fornitore dovrà:

- rispettare i principi di assicurazione e di gestione della qualità della norma EN ISO 9001 rispetto alla quale gli è stata richiesta la certificazione;
- attenersi ed essere conforme a quanto previsto dal Piano della Qualità Generale e dai Piani della Qualità dei singoli Obiettivi approvati e dal proprio Sistema di Gestione della 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 relative alla singola attività o del singolo intervento o le eventuali deroghe al Piano della Qualità Generale.

Il Piano della Qualità Obiettivo non dovrà essere prodotto se non esistono specificità dell'Obiettivo o deroghe a quanto previsto nel Piano della Qualità Generale, mentre le attività di tipo continuativo saranno disciplinate nel Piano della Qualità Generale.

Il Piano della Qualità Generale e i Piani della Qualità Obiettivo dovranno essere aggiornati a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera o, comunque, su richiesta dell'Amministrazione ogni qualvolta se ne presenti l'esigenza.

Il Fornitore, durante tutto l'arco contrattuale, dovrà garantire i livelli di servizio richiesti nel presente Capitolato (Appendice 3). A tal fine, il Fornitore è tenuto ad effettuare una continua rilevazione dei livelli di servizio erogati e a produrre la relativa documentazione di reporting.

Nell'ambito di questa attività viene anche richiesta la predisposizione di reportistica che evidenzia i consumi delle risorse di sistema attribuibili ai vari servizi applicativi erogati centralmente dal sistema e relativamente ad ogni sede periferica: sarà cura dell'Amministrazione definire le politiche e le modalità di attribuzione dei consumi delle risorse e concordarne la loro applicazione con i fornitori del servizio.

E' richiesta la predisposizione di un documento, aggiornato trimestralmente e consolidato annualmente, relativo alla pianificazione dei sistemi informativi della Giustizia amministrativa nel suo complesso e alla consuntivazione dei risultati raggiunti con le relative indicazioni economiche. E' inoltre richiesto che vengano pianificati, con periodicità almeno mensile ed ogni qual volta se ne ravveda l'opportunità, degli incontri di revisione con i Referenti e i coordinatori, in cui:

- venga verificata la qualità del servizio erogato sulla base dei livelli di servizio definiti nell'ambito del presente Capitolato;
- venga verificato, sulla base di uno specifico report mensile, lo stato di avanzamento delle attività sulla base dei piani di lavoro concordati con i responsabili dell'Amministrazione;
- vengano valutate e pianificate eventuali attività ulteriori;
- vengano analizzate e risolte eventuali problematiche tecniche e gestionali sorte nell'ambito dell'erogazione del servizio (verifica degli scostamenti e delle relative cause);
- vengano analizzate e indirizzate eventuali problematiche di tipo contrattuale.

Ciascun livello di servizio dovrà essere misurato in funzione degli indicatori e delle metriche previsti nel presente Capitolato, ed il loro mancato rispetto comporterà l'applicazione delle penali previste.

#### **8.3.4 Pianificazione e Consuntivazione**

Di seguito vengono riportati i principali deliverables prodotti a fronte di attività di pianificazione, di verifica degli stati di avanzamento (SAL) e di consuntivazione.

##### **8.3.4.1 Piano di Subentro**

Il Fornitore, entro 20 (venti) giorni solari dalla data di decorrenza contrattuale, dovrà consegnare un Piano di Lavoro, denominato "Piano di subentro", in cui è necessario, in particolare, indicare :

- la pianificazione delle attività di allestimento del servizio, con evidenza della data prevista di inizio attività;
- le modalità di organizzazione dell'addestramento di inizio fornitura, per acquisire il know-how necessario, con l'indicazione delle risorse da dedicare a tale attività;
- modalità e tempi per la predisposizione degli strumenti di supporto alla fornitura e di tutte le soluzioni migliorative proposte in sede di offerta;
- i tempi e le modalità con cui si prevede di effettuare i collaudi delle soluzioni/piattaforme proposte nonché le verifiche dei profili professionali delle risorse a cui vengono affidati i servizi.

Nella stesura del Piano di Subentro, sarà necessario recepire tutte le proposte inserite dal Fornitore nell'offerta tecnica, e sarà oggetto di approvazione da parte dell'Amministrazione..

#### 8.3.4.2 Piani di Lavoro e Consuntivo attività

Il Fornitore, entro 30 giorni solari antecedenti la data prevista di inizio fornitura, dovrà consegnare il "Piano di lavoro Generale" integrato con il piano dei servizi erogati in modalità continuativa e, qualora si abbia già evidenza di interventi progettuali necessari, con le sezioni relative ai servizi coinvolti.

Per i servizi di MEV e MA il Fornitore dovrà predisporre uno specifico "Piano di Lavoro di obiettivo" che deve essere consegnato al termine della fase di Definizione, oltre a dover aggiornare la sezione relativa del Piano di lavoro Generale.

Il Piano di Lavoro Generale, predisposto deve essere mantenuto costantemente aggiornato dal Fornitore.

Il Piano sarà costituito da due sezioni:

1. Piani di Lavoro
2. Consuntivo attività

#### **Piani di lavoro**

La sezione relativa ai piani di lavoro dovrà contenere attività, tempi e impegno, con la seguente articolazione:

- per i servizi a carattere continuativo, un piano per ogni servizio,
- per le attività a carattere progettuale, un piano per ogni obiettivo/intervento.

La versione iniziale di ciascun piano dovrà essere prodotta dal Fornitore e approvata dal Responsabile dell'Amministrazione (DEC):

- per i servizi a carattere continuativo, a inizio fornitura;
- per i servizi a carattere progettuale, durante la fase di "Definizione dei Requisiti".

Nel Piano di lavoro devono essere descritti i seguenti argomenti:

- i servizi previsti, a partire da quelli indicati negli appositi punti del Capitolato Tecnico;
- i documenti che saranno prodotti nello svolgimento delle attività;
- la descrizione della struttura organizzativa adottata dal Fornitore con l'indicazione dei ruoli, delle competenze, delle responsabilità e delle interfacce messe a disposizione per i vari servizi;
- le regole per la registrazione dei consuntivi ed il controllo e la valutazione dei risultati e degli scostamenti;

Il piano di lavoro generale deve essere approvato in modo formale.

Successivamente sarà cura del Fornitore comunicare e concordare con l'Amministrazione ogni eventuale ripianificazione delle attività, aggiornando e riconsegnando al Responsabile del servizio il relativo Piano di Lavoro. La ripianificazione verrà formalizzata tramite un verbale.

Il Piano di Lavoro Generale e le sue modifiche, come formalizzate nei verbali, certificano ai fini contrattuali gli obblighi formalmente assunti dal Fornitore su stime e tempi di esecuzione delle attività e sulle relative date di consegna dei prodotti (scadenze).

Nel Piano di lavoro per i servizi continuativi, devono essere indicate le attività pianificabili in particolare: i team di lavoro e la loro organizzazione, eventuali prodotti/servizi pianificabili, l'esecuzione preventiva di procedure particolarmente critiche, corsi e/o affiancamento agli utenti e, in generale, qualsiasi attività nota e pianificabile in termini temporali e di risorse.

Nel Piano di Lavoro degli Obiettivi/Interventi progettuali, si dovrà inserire in fase di "Definizione dei requisiti", l'indicazione esatta del team che il Fornitore intende impiegare sull'Obiettivo con riferimento alle figure professionali e al mix stimato di impiego di ciascuna figura in funzione delle specificità del singolo obiettivo. Eventuali modifiche di questi dati genereranno un aggiornamento del Piano di lavoro che dovrà essere approvato dal Responsabile dell'Amministrazione.

Il Fornitore è tenuto a comunicare proattivamente e con la massima tempestività, qualsiasi criticità, ritardo o impedimento che modificano il piano concordato e ad inviare una ripianificazione delle attività, aggiornando e riconsegnando all'Amministrazione il relativo Piano di Lavoro. I razionali della ripianificazione dovranno essere contenuti nel Piano di Lavoro, eventualmente facendo riferimento a relativi verbali.

In qualunque momento l'Amministrazione può richiedere la consegna dei Piani di lavoro che dovranno contenere tutti gli aggiornamenti concordati.

In nessun caso potrà essere rivisto il Piano di Lavoro in seguito ad uno o più rilievi emessi su prodotti di fase, tali rilievi possono solo dar luogo ad una ripianificazione delle date di accettazione/approvazione da parte del responsabile del progetto/servizio.

Mensilmente **entro 5 giorni lavorativi** dal termine del mese solare di riferimento, il Fornitore dovrà aggiornare il Piano di Lavoro Generale, con le evidenze note sulle attività future e il dettaglio delle risorse nella sezione Consuntivo Attività del mese in chiusura (per ciascuna attività). Il piano così aggiornato è soggetto all'approvazione da parte dell'Amministrazione, unitamente al Rendiconto Risorse.

Ogni scostamento rispetto ad un qualsiasi piano di lavoro deve essere comunicato dal Fornitore in tempo utile e formalizzato nel Piano di Lavoro oggetto di modifica. Il Piano di Lavoro aggiornato, secondo le modalità concordate con l'Amministrazione, dovrà essere riconsegnato entro 5 giorni lavorativi dalla comunicazione da parte del Fornitore. Tale termine si applica anche per la riconsegna in caso di mancata approvazione.

### **Consuntivo attività**

La consuntivazione delle attività svolte con modalità continuativa dovrà essere predisposta dal Fornitore mensilmente nel Consuntivo Attività, relativamente a ciascun servizio. L'Amministrazione si riserva la facoltà di rivedere le modalità di rendicontazione delle risorse in servizio.



Il Consuntivo Attività anche per i servizi continuativi, compresa la manutenzione correttiva, deve essere corredato dal Rendiconto Risorse, ed è oggetto di approvazione da parte dell'Amministrazione.

La consuntivazione delle attività svolte con modalità progettuale dovrà essere inserita sia nei singoli Piani di lavoro di obiettivo sia nel Piano di Lavoro Generale, evidenziando le fasi chiuse ed eventuali scostamenti rispetto alla pianificazione concordata.

In particolare, nel consuntivo mensile delle attività di de materializzazione si deve riportare: la/e sede/i TAR e/o CdS coinvolta/e, il numero di fascicoli trattati per sede, il numero di atti e delle relative pagine scansionate, ecc... Tale piano va inserito nel Piano di Lavoro Generale in una sezione specifica.

#### **8.3.4.3 Stato avanzamento lavori**

Il Fornitore dovrà mantenere aggiornato lo stato di avanzamento dei lavori (SAL) relativamente ai Piani di Lavoro approvati, fornendo tempestivamente indicazioni sulle attività concluse ed in corso, esplicitandone la percentuale di avanzamento, su eventuali criticità/ritardi, su azioni di recupero e razionali dello scostamento.

Relativamente al SAL su attività di de materializzazione, si richiede al coordinatore del servizio di consegnare al Referente interno dell'Amministrazione, ogni venerdì sera, lo stato di avanzamento dei lavori (SAL), con l'indicazione minima del numero di fascicoli trattati, del numero di atti e di relative pagine scansionate fino a quel periodo e nell'ultima settimana, e una pianificazione delle attività previste per la settimana successiva.

#### **8.3.5 Allestimento del servizio a inizio fornitura**

L'allestimento del servizio da parte del Fornitore deve avvenire secondo quanto disposto dal presente Capitolato nonché, come eventualmente migliorato nell'offerta tecnica, in termini di logistica, organizzazione, sicurezza, documentazione e quanto altro necessario.

Al fine di facilitare il Fornitore nella presa in carico delle attività, nell'ambito dell'allestimento del servizio (periodo della durata massima di 3 mesi) è richiesta una fase di addestramento del personale. Tale addestramento svolto dal personale dell'Amministrazione o del fornitore uscente, consisterà in: riunioni di lavoro, sessioni formative, esame della documentazione esistente con assistenza di personale esperto, affiancamento nell'operatività quotidiana specie sui servizi continuativi al personale che eroga i servizi. Le risorse del Fornitore che parteciperanno all'affiancamento dovranno essere le stesse che prenderanno in carico i servizi. Durante le attività di training on the job la responsabilità delle operazioni continuerà ad essere in capo al fornitore uscente e/o all'Amministrazione.

Per tutto il periodo di affiancamento di inizio fornitura, il Fornitore non percepirà alcun corrispettivo per le attività e i servizi oggetto della presa in carico.

Le modalità di organizzazione dell'addestramento e la relativa pianificazione proposte dal Fornitore saranno oggetto di valutazione dell'offerta. Modalità e tempi effettivi dovranno essere concordati con l'Amministrazione. Nel periodo di allestimento del servizio, che va dalla data di decorrenza contrattuale fino alla data di inizio attività il Fornitore dovrà :



- consegnare il Piano di subentro comprensivo anche della pianificazione dettagliata delle richieste attività di affiancamento, entro i primi 20 giorni solari dalla data di decorrenza contrattuale;
- consegnare il Piano della Qualità, entro i primi 20 giorni solari dalla data di decorrenza contrattuale, descrivendo soprattutto i processi operativi e documentali relativi a ciascuno dei servizi oggetto dell'appalto, con particolare riferimento alle procedure di interazione tra l'Amministrazione e Fornitore;
- predisporre e consegnare, entro 30 giorni solari antecedenti la data prevista di inizio fornitura, il Piano di Lavoro Generale con tutti i servizi che tenga conto dell'andamento delle attività di subentro;
- predisporre le infrastrutture, i locali e gli strumenti necessari all'erogazione dei servizi;
- installare e personalizzare la piattaforma di Service Desk, la piattaforma di monitoraggio, il Portale di Governo della Fornitura e gli strumenti automatici di verifica degli indicatori di qualità eventualmente messi a disposizione dell'Amministrazione.
- rendere pienamente operativi il Portale di Governo della Fornitura, gli strumenti automatici di verifica degli indicatori di qualità eventualmente messi a disposizione dell'Amministrazione ed i seguenti componenti della piattaforma di Service Desk:
  - Sistema di gestione delle telefonate
  - Sistema di Trouble Ticketing
  - Strumento di accesso remoto, qualora basato su tecnologie "agentless"

La fine delle attività di presa in carico dei servizi sarà verbalizzata dai Responsabili dell'Impresa e dell'Amministrazione.

Solo a partire dalla data di inizio attività cominceranno a maturare i corrispettivi previsti per l'erogazione dei servizi.

## 8.4 GESTIONE DELLA CONFIGURAZIONE

Il Fornitore deve garantire l'utilizzo di un prodotto di gestione della configurazione che garantisca la completezza, l'integrità, la consistenza e la correttezza delle componenti software, in particolare in relazione alle dipendenze esistenti tra le stesse, attraverso la registrazione della configurazione iniziale e la conoscenza dello stato delle modifiche proposte, della loro motivazione, della loro approvazione, della loro attuazione e della loro evoluzione.

## 8.5 PRODOTTI DELLA FORNITURA

I prodotti di output previsti nella fornitura sono indicati in modo puntuale nei corrispondenti servizi. In assenza di standard dell'Amministrazione il Fornitore è tenuto a proporre nel Piano della Qualità Generale un proprio modello per tutti i servizi previsti nella fornitura, da sottoporre ad approvazione dell'Amministrazione.

Di seguito un elenco indicativo dei principali prodotti:

- Piano di Lavoro Generale
- Piano di subentro
- Piano di Qualità
- Piano di Lavoro dell'Obiettivo
- Documento dei Requisiti utente
- Specifiche dell'intervento
- Prototipo
- Piano di test
- Codice sorgente
- Piano di adeguamento degli ambienti
- Conteggio PF
- Rapporto Indicatori di Qualità
- Documentazione utente
- Manuale di gestione applicativo
- Documentazione dati

In caso di manutenzione adeguativa, ad esempio potranno servire:

- analisi di impatto;
- analisi di performance;
- studi comparativi.

#### **8.5.1 Modalità di Consegna dei Prodotti**

Il software deve essere consegnato tramite l'utilizzo del prodotto di Configuration Management.

L'Amministrazione si riserva di chiedere la contestuale consegna di una copia del software anche su supporto magnetico/optico.

Quanto sopra previsto non esclude in alcun modo l'obbligo del Fornitore di accompagnare la consegna di oggetti software con il documento di lista oggetti software (LOS) completa di tutte le informazioni necessarie all'Amministrazione per la gestione della configurazione.

#### **8.5.2 Consegna di documentazione**

La consegna della documentazione deve essere realizzata su un supporto digitale (cd, dvd, ecc.) in formato nativo (.doc, xls, ppt, mpp, ecc...), firmata digitalmente e accompagnata dalla lettera di consegna in formato cartaceo. La lettera di consegna dovrà contenere l'elenco della documentazione consegnata (codice, versione, tipologia di documento) e il rationale di consegna nel caso di documenti con versioni successive alla prima.

Si precisa che tutta la documentazione contrattuale dovrà essere sempre aggiornata all'ultima versione.

La consegna è ritenuta valida se il documento consegnato è completo di tutti gli allegati e di eventuali macro/script incorporate nei documenti (vedi ad es. documento piano di test).

Nel periodo di durata contrattuale l'Amministrazione può richiedere al Fornitore di seguire una diversa modalità per la consegna della documentazione (es. pubblicazione sul portale).

### **8.5.3 Assenza di Virus**

Tutti i prodotti consegnati dovranno essere esenti da virus. L'Amministrazione si riserva di verificare l'assenza di virus secondo le modalità e gli strumenti che riterrà più opportuni.

## **8.6 TRASFERIMENTO DI KNOW-HOW A FINE FORNITURA**

Al termine della fornitura, il Fornitore si impegna a prestare all'Amministrazione e/o a terzi dalla stessa indicati, l'addestramento e la collaborazione necessaria per consentire di subentrare nella gestione delle attività contrattuali.

La fase di rilascio del servizio inizia a partire dal terz'ultimo mese di erogazione del servizio e ha durata di **3 (tre) mesi solari**, sovrapponendosi agli ultimi tre mesi di erogazione. Fino al termine di erogazione del servizio stesso, il Fornitore è tenuto a fornire, in affiancamento ad altra Impresa o all'Amministrazione stessa, i servizi oggetto dell'appalto mettendo a disposizione, nella forma e con le modalità più opportune, risorse umane e tecnologiche per favorire il subentro.

In particolare, l'Impresa si impegna a:

- prevedere sessioni di addestramento per il personale dell'Amministrazione e/o di terzi dalla stessa indicati, per descrivere le modalità di erogazione dei servizi a carattere continuativo;
- trasferire all'Amministrazione le soluzioni e gli strumenti utilizzati nel corso della fornitura come previsto contrattualmente; ;
- garantire il proseguimento del servizio senza causare agli utenti dell'Amministrazione interruzioni o degrado degli SLA contrattuali.

Si descrivono di seguito i principali impegni dell'Impresa relativi a questa fase:

A) durante questa fase di passaggio delle consegne, il Fornitore continuerà a svolgere tutte, senza eccezione, le attività previste sui servizi, , mantenendo invariati i livelli di servizio erogati. Gli adempimenti passeranno dal Fornitore al personale indicato dall'Amministrazione quando il trasferimento del know how e della documentazione operativa sarà completato. Durante la fase di rilascio l'Amministrazione non richiederà al Fornitore l'introduzione di innovazioni tecnologiche, al fine di rendere più rapido e semplice il passaggio delle consegne.

B) Il Fornitore dovrà trasferire la documentazione indicante le modalità della gestione operativa dei sistemi e delle applicazioni, a personale tecnico indicato dall'Amministrazione e dovrà essere oggetto, per tutta la durata del rilascio, di riunioni per il passaggio di consegne. Dovrà inoltre essere prevista la migrazione delle basi dati delle piattaforme/sistemi ad esempio: Inventario degli asset informatici, storico delle segnalazioni

ricevute dal Service Desk, lo storico relativo all'andamento dei livelli di servizio nell'arco della durata contrattuale, numerosità delle risorse umane impegnate nella gestione tecnico/operativa dei sistemi e relativi profili professionali, DB dei rapporti con i fornitori terzi, ecc..

C) Il Fornitore dovrà fornire al personale tecnico indicato dall'Amministrazione un adeguato addestramento all'utilizzo degli strumenti di supporto alla gestione della fornitura.

D) L'Amministrazione acquisterà dal Fornitore, qualora lo ritenga utile, le licenze dei prodotti/applicazioni/strumenti impiegati nella fornitura per lo svolgimento del servizio alle condizioni definite nel contratto.

## **8.7 GARANZIA**

Tutto il software sviluppato/modificato deve essere consegnato privo di anomalie.

Deve essere garantita, come parte integrante dei servizi previsti nella fornitura, la correzione gratuita dei difetti riguardanti:

- gli oggetti software nuovi e/o modificati;
- le basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti;
- la documentazione;

per i dodici mesi successivi al rilascio in esercizio. Le suddette garanzie devono essere prestate in proprio dall'Impresa anche per il fatto del terzo, intendendo l'Amministrazione restare estranea ai rapporti tra l'impresa e le ditte fornitrici.

## **9 ORGANIZZAZIONE DEL GRUPPO DI LAVORO**

Il Fornitore si impegna a definire e mantenere per il periodo contrattuale un gruppo di lavoro che dovrà essere altamente qualificato ed aderente alle richieste formulate e descritte nel presente Capitolato.

Tale gruppo di lavoro dovrà essere costituito dalle figure professionali richieste e descritte nell'Appendice 2. e dimensionato come descritto nei paragrafi precedenti.

In particolare, il Fornitore, oltre a quanto disposto contrattualmente sugli obblighi relativi al personale impiegato nella fornitura, si impegna a:

- pianificare la presenza del proprio personale nel gruppo di lavoro in modo da rispettare il dimensionamento proposto in offerta ed i livelli di servizio contrattuali;
- pianificare l'aggiornamento professionale delle proprie risorse anche secondo le necessità operative dell'Amministrazione e l'evoluzione del suo fabbisogno tecnologico.

Inoltre il Fornitore dovrà garantire all'Amministrazione la "continuità operativa", pianificando periodi di ferie e di training on the job allo scopo di garantire sempre e comunque un "nucleo" operativo in grado di adempiere agli obiettivi pianificati nel rispetto dei livelli di servizio contrattuali.

## 10 VERIFICHE DI CONFORMITÀ E COLLAUDI

Nel corso delle attività contrattuali l'Amministrazione effettuerà le attività di collaudo e verifica di conformità delle prestazioni volte a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale.

La responsabilità dell'esecuzione del collaudo/verifica di conformità è dell'Amministrazione, che esegue l'attività con il supporto del fornitore.

Tali verifiche verranno avviate entro massimo 20 (venti) giorni dal:

- termine del periodo di riferimento degli Indicatori di qualità, di cui all'appendice 3, relativamente alla verifica dei livelli di servizio;
- termine del trimestre di riferimento per la fatturazione relativamente ai servizi a canone;
- l'accettazione/approvazione di ciascun singolo obiettivo/intervento per i servizi erogati in modalità progettuale.

L'Amministrazione si riserva la possibilità di effettuare controlli a campione con modalità comunque idonee a garantire la verifica dell'esecuzione contrattuale.

In particolare, per le verifiche/collaudi software per obiettivi di **MEV o MA**:

- prima di dare inizio al collaudo, il Fornitore ha l'obbligo di testare opportunamente ogni intervento effettuato sul software oggetto di consegna e consegnare la documentazione comprovante l'esecuzione positiva dei test;
- il collaudo sarà svolto nei tempi previsti dal Piano di Lavoro, con il supporto del Fornitore. La durata del collaudo è dipendente dalle caratteristiche, dimensioni e criticità dell'intervento ed esclude il periodo di predisposizione e di verifica della corretta predisposizione dell'ambiente, salvo quanto diversamente specificato per singoli obiettivi.
- l'attività di collaudo verrà svolta negli ambienti (collaudo) dell'Amministrazione;
- durante il periodo di collaudo saranno oggetto di verifica tutti i prodotti di fase e la loro congruenza con i prodotti delle fasi precedenti.

Per i collaudi da eseguire sui fascicoli processuali oggetto di **dematerializzazione**, oltre alle fasi appena descritte che comunque risultano applicabili, si procederà ad identificare un campione di documenti da verificare per ciascuna sede (una percentuale significativa del totale dei fascicoli trattati). Per ogni sede l'attività di collaudo verrà svolta analizzando i Fascicoli lavorati e utilizzando il Tool applicativo messo a disposizione dal Fornitore.

Durante le attività di collaudo/verifica il Fornitore è obbligato ad assicurare all'Amministrazione il supporto necessario che costituisce parte integrante dell'intervento progettuale. Allo stesso modo costituisce parte integrante dell'intervento progettuale l'esecuzione di test di verifica dell'aderenza agli standard, della compatibilità alle piattaforme di riferimento delle postazioni utente, della compatibilità con le altre applicazioni che condividono la stessa rete e lo stesso parco client.

All'atto dell'accettazione/collaudo dell'obiettivo/intervento, in caso di esito positivo, verrà redatto e sottoscritto dall'Amministrazione il verbale di collaudo ed accettazione, in cui saranno tracciate le attività svolte durante il collaudo stesso.

La presenza di anomalie che, a giudizio dell'Amministrazione, per gravità o numerosità, non consentano lo svolgimento o la prosecuzione delle attività di collaudo provocherà la sospensione del collaudo stesso. Il collaudo potrà riprendere solo dopo che il Fornitore avrà rimosso le cause che hanno determinato la sospensione.

La rimozione delle eventuali anomalie riscontrate durante la fase di collaudo non dovrà comunque implicare un ritardo nella data pianificata di fine collaudo. In caso contrario si applicheranno le sanzioni previste per gli indicatori applicabili.

## **11 INDICATORI DI QUALITÀ**

Il profilo di qualità richiesto dalla fornitura ed i relativi indicatori di qualità sono descritti nell'Appendice 3.

Nel caso in cui il Fornitore produca, in sede di offerta, degli indicatori di qualità aggiuntivi rispetto a quelli previsti e/o valori di soglia migliorativi di quelli richiesti dall'Amministrazione, tale nuovo profilo di qualità sarà assunto come base di riferimento per il Piano della Qualità Generale e/o di obiettivo se accettato dall'Amministrazione.

Si precisa che il mancato rispetto dei valori di soglia degli indicatori di qualità aggiuntivi e dei valori di soglia migliorativi proposti dal Fornitore in sede di offerta ed accettati dall'Amministrazione, comporterà l'emissione di una penale.

Le modalità di calcolo e gli algoritmi applicati per i singoli indicatori di qualità, fermo restando i requisiti di misura espressi per ciascuno di essi, dovranno essere indicati nel Piano di Qualità Generale proposto dal Fornitore ed approvato dall'Amministrazione.

Il Fornitore è tenuto a rendicontare i risultati della misurazione di tutti gli indicatori di qualità per tutta la durata contrattuale attraverso report (annuali, semestrali, mensili e al termine dell'obiettivo), da comunicare all'Amministrazione.

### **11.1 REVISIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ**

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta dell'Amministrazione; il riesame potrà derivare da nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di decorrenza contrattuale e/o dall'adeguamento delle metodiche atte alla rilevazione dei singoli indicatori di qualità che sono risultate non efficaci.

L'Amministrazione ed il Fornitore, in caso di necessità, concorderanno eventuali modifiche ai metodi di calcolo successivamente riportati.

### **11.2 VERIFICA DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ E PER IL CALCOLO DELLE PENALI**

Il Fornitore deve consentire all'Amministrazione di poter fruire tempestivamente dei report di rendicontazione sui livelli di servizio previsti per la fornitura e calcolare facilmente le eventuali penali e/o rilevi. A tal fine, come previsto al precedente paragrafo 7.4, il Fornitore può proporre, in sede di offerta tecnica, strumenti automatici di rilevazione.