



*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i.,
per l'affidamento di servizi professionali
per la conduzione dei sistemi della Corte dei conti*

Allegato 5

Capitolato relativo all'affidamento di servizi professionali per la conduzione dei sistemi della Corte dei conti

SOMMARIO

1	PREMESSA	5
1.1	ACRONIMI.....	5
1.2	DEFINIZIONI.....	5
2	AMBITO DELLA FORNITURA	8
2.1	DESCRIZIONE DELL'INTERVENTO.....	8
2.2	SCHEMA GENERALE DELL'INTERVENTO.....	9
2.3	UTENZA	9
2.4	SEDI.....	10
2.4.1	Sedi centrali	10
2.4.2	Sedi periferiche	10
2.5	INFRASTRUTTURE.....	11
2.5.1	Ambiente Microsoft Windows	11
2.5.2	Ambiente Unix – Linux.....	12
2.5.3	Rete	13
2.5.4	Sicurezza.....	14
2.6	APPLICAZIONI INFORMATICHE	14
3	OGGETTO DELLA FORNITURA.....	16
3.1	GESTIONE PDL.....	16
3.1.1	Help Desk di I livello.....	17
3.1.2	Help Desk di II livello	20
3.1.3	Schema riassuntivo dei Servizi di Help Desk (I e II livello)	22
3.2	SERVIZIO DI CONDUZIONE SISTEMISTICA A PRESIDIO (SCSP).....	22
3.2.1	Conduzione Serventi.....	24
3.2.2	Conduzione Rete	26
3.2.3	Conduzione Sicurezza.....	27
3.2.4	Figure professionali.....	30
3.3	SERVIZIO DI CONSULENZA SISTEMISTICA A RICHIESTA (SCSR).....	30
3.3.1	Supporto Progetti.....	31
3.3.2	Supporto Laboratorio	32
3.3.3	Publishing.....	32

3.3.4	<i>Vulnerability Assessment</i>	32
3.3.5	<i>Figure professionali</i>	35
4	DIMENSIONAMENTO	36
4.1	DURATA DELLA FORNITURA	36
4.2	SERVIZI A CANONE	36
4.2.1	<i>Dimensionamento dei servizi ai fini del calcolo dell'offerta</i>	36
4.2.2	<i>Priorità operative</i>	37
4.2.3	<i>Dimensionamento in corso di erogazione dei servizi</i>	38
4.3	SERVIZI A CONSUMO	38
4.3.1	<i>Servizio di Conduzione sistemistica a Presidio (SCSP)</i>	38
4.3.2	<i>Servizio di Consulenza sistemistica a Richiesta (SCSR)</i>	39
4.3.3	<i>Riepilogo generale</i>	39
5	MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA	41
5.1	INTERA FORNITURA	42
5.2	MODALITÀ A SERVIZIO	42
5.3	MODALITÀ CONTINUATIVA ED A RICHIESTA	43
5.4	PRODOTTI	44
5.5	GESTIONE DELLA FORNITURA	46
5.6	QUALITÀ	48
5.6.1	<i>Piano della Qualità Generale</i>	48
5.7	MODALITÀ DI CONSEGNA DEI PRODOTTI	49
5.7.1	<i>Vincoli temporali sulle consegne</i>	50
5.7.2	<i>Modalità di autorizzazione e approvazione dei prodotti</i>	52
5.8	MONITORAGGIO	53
5.9	PERIODO TRANSITORIO	53
5.10	AFFIANCAMENTO DI INIZIO ATTIVITÀ	54
5.10.1	<i>Piano di massima dell'affiancamento di inizio fornitura</i>	54
5.11	AFFIANCAMENTO DI FINE FORNITURA	55
5.12	VALUTAZIONE DELLE DIMENSIONI DEGLI INTERVENTI	55
5.13	DOCUMENTAZIONE	56
5.13.1	<i>Aggiornamento della documentazione</i>	56
5.13.2	<i>Strumenti di documentazione</i>	56

5.14	LUOGO DI LAVORO	57
5.15	POSTAZIONI DI LAVORO	57
5.16	ORARIO DI SERVIZIO	58
5.16.1	Help Desk I livello.....	58
5.16.2	Help Desk II livello	58
5.16.3	Servizio di Conduzione sistemistica a Presidio (SCSP)	59
5.16.4	Servizio di Conduzione sistemistica a Richiesta (SCSR)	59
5.16.5	Caratteristiche generali	59
5.17	PROFILI PROFESSIONALI.....	62

1 Premessa

Il presente Capitolato tecnico e le sue appendici definiscono i requisiti minimi relativi alla fornitura dei servizi, in quantità, qualità e livelli di servizio adeguati alle esigenze della Corte dei conti.

Il Capitolato si completa delle seguenti Appendici:

- Appendice 1: Indicatori di qualità specifici della fornitura;
- Appendice 2: Figure professionali;
- Appendice 3: Contenuti dei prodotti di consegna, intermedi e finali, previsti nella fornitura e relativi tracciati, protocolli e modulistica;
- Appendice 4: Raccoglitore standard Consip.

1.1 Acronimi

CMS	Configuration Management System
HD1	Help Desk di I livello
HD2	Help Desk di II livello
IT	Information Technology
TTS	Trouble Ticket System
RDBMS	Relational Database Management System
SCSP	Servizio di Conduzione Sistemistica a Presidio
SCSR	Servizio di Consulenza Sistemistica a Richiesta
SLA	Service Level Agreement
SLR	Service Level Requirement
SO	Sistema Operativo
CUS	Centro Unico Servizi della Corte dei Conti

1.2 Definizioni

Amministrazione

Corte dei conti.

Conduzione operativa

Attività relative alla gestione e controllo dei sistemi al livello del software, delle configurazioni e delle funzionalità del Sistema Operativo e del Software Middleware (Tecnologie RDBMS e prodotti collegati).

Consip

CONSIP S.p.A.

Disservizio

un malfunzionamento per cui è impedita la fruizione del singolo servizio (es. collegamento internet, posta elettronica, etc.).

Fornitore

Il soggetto che, a seguito della stipula del contratto, eroga il servizio.

Gestione sistemistica

Attività relative alla gestione e controllo dei sistemi al livello del software, delle configurazioni e delle funzionalità limitatamente a livello del Sistema Operativo.

Guasto bloccante

Si intende per guasto bloccante un malfunzionamento per cui è impedito l'uso di tutto il sistema o di una o più funzioni essenziali.

Guasto non bloccante

Si intende per guasto non bloccante un malfunzionamento per cui è impedito l'uso di funzionalità non essenziali o critiche del sistema in alcune condizioni per cui non si ha un effetto penalizzante sull'operatività degli utenti.

Help Desk I livello

Servizio di ricezione delle chiamate e delle richieste di assistenza agli utenti in modalità remota.

Help Desk II livello

Servizio dedicato alla risoluzione di problematiche complesse sulle piattaforme di informatica individuale.

Open Source

Software a sorgente aperto distribuito con licenza GNU GPL.

Sistemi di Produzione

Sistemi deputati alla operatività istituzionale ed organizzativa della Corte dei conti.

Sistemi di Sicurezza

Sistemi deputati alla Sicurezza Logica dell'infrastruttura informatica della Corte dei conti, quali



*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i.,
per l'affidamento di servizi professionali
per la conduzione dei sistemi della Corte dei conti*

Firewall, Intrusion Detection, Antivirus, Autenticazione, ecc.

Software operativo

Prodotti software middleware e di applicazione generale quali: RDBMS, Mail Server, Web server, ecc.

2 Ambito della Fornitura

2.1 Descrizione dell'Intervento

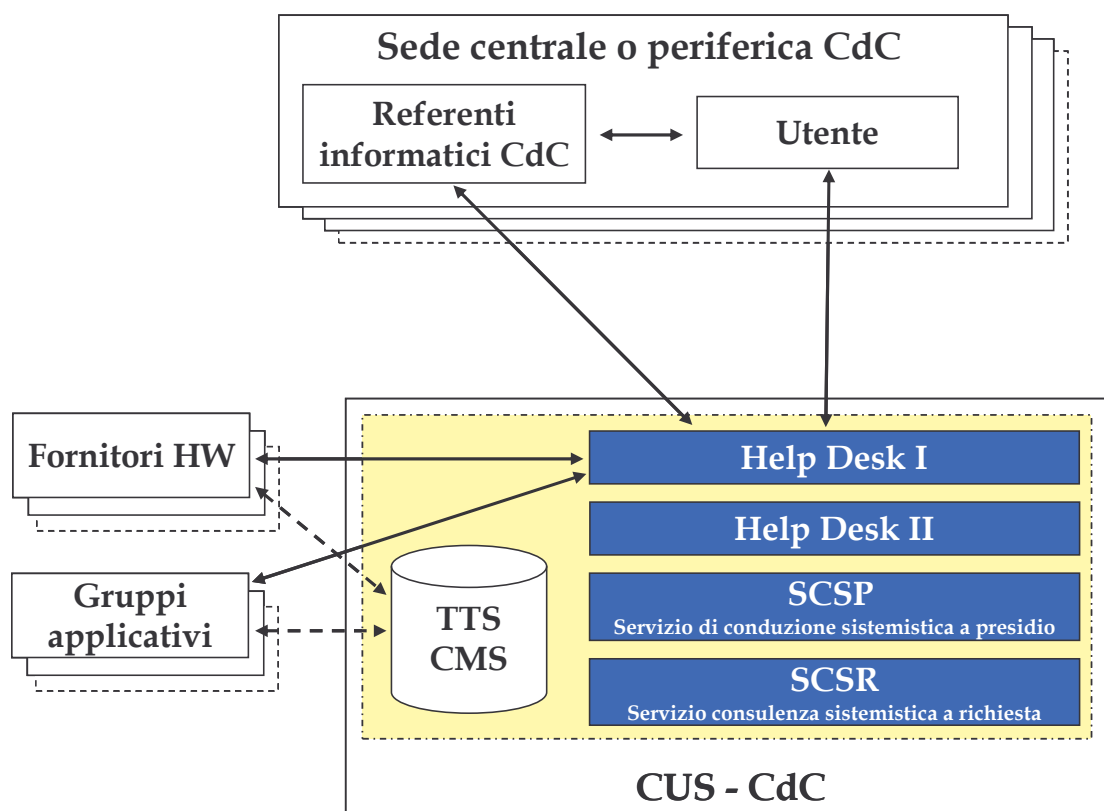
L'obiettivo del presente capitolato tecnico è di descrivere l'oggetto di fornitura per la erogazione dei seguenti servizi:

- Assistenza per gli utenti (Help Desk I livello e Help Desk II livello);
- Conduzione specialistica dei sistemi informatici di produzione, delle tecnologie e dei servizi a supporto servizi, apparati di rete e dell'infrastruttura di sicurezza logica;
- Consulenza specialistica per le attività di evoluzione dei sistemi di produzione;
- Consulenza specialistica per la attività correlate all'implementazione di nuovi sistemi o servizi informatizzati.

Il soggetto proprietario dei sistemi e destinatario dei servizi descritti nel presente capitolato è la Corte dei conti.

Il Fornitore deve garantire il servizio con skill adeguati per la presa in carico e gestione dei sistemi anche a fronte dell'introduzione di nuove tecnologie per l'intera durata delle attività contrattuali.

2.2 Schema generale dell'Intervento



 Oggetto della gara

2.3 Utenza

Le stime quantitative attuali del servizio di Help Desk I livello e Help Desk II livello sono:

- Numero totale degli utenti interni: 3000
- Numero totale delle postazioni di lavoro: 3000
- Numero totale dei server: 120
- Numero medio delle chiamate giornaliere al Help Desk I livello: 83
- Finestra temporale delle chiamate: 8:30 - 17:30 da Lunedì a Venerdì non festivi.

2.4 Sedi

2.4.1 Sedi centrali

La Sede centrale e operativa del Centro Unico Servizi della Corte dei conti è in:

- Roma, Via Baiamonti 25.

Le altre sedi in Roma sono:

- Via Monzambrano;
- Via Talli;
- Porta Pia;
- Via Baiamonti 6.

2.4.2 Sedi periferiche

Le sedi periferiche della Corte dei conti sono attualmente ubicate nelle seguenti località:

- Ancona
- Aosta
- Aquila
- Bari
- Bologna
- Bolzano Druso
- Bolzano Duca d'Aosta
- Cagliari Angius
- Cagliari Lo Frasso
- Campobasso
- Catanzaro Buccarelli
- Catanzaro Crispi
- Catanzaro Fontanavecchia
- Firenze Mazzini
- Firenze Servi
- Genova
- Milano
- Napoli Acton
- Napoli Piedigrotta
- Palermo Cordova

- Palermo Noterbartolo
- Perugia
- Potenza
- Torino
- Trento Mancini
- Trento Vittoria
- Trieste
- Udine
- Venezia Cannareggio
- Venezia San Polo

2.5 Infrastrutture

2.5.1 Ambiente Microsoft Windows

Le versioni dei sistemi operativi Microsoft attualmente presenti sono:

Sistema operativo	Quantità
WINDOWS 2000 ADVANCED SERVER SP4	5
WINDOWS 2000 ENTERPRISE EDITION	10
WINDOWS 2000 SERVER SP2	2
WINDOWS 2000 SERVER SP4	8
WINDOWS 2003 STANDARD EDITION	13
WINDOWS NT 4.0 SP6A	2
Totale	40

Le quantità di serveri distinte per marca e modello sono:

Sistema	Quantità
COMPAQ - PROLIANT 1600	1

Sistema	Quantità
FUJITSU-SIEMENS - PRIMERGY BX660Q	9
FUJITSU-SIEMENS - PRIMERGY RX200	1
HP - BLADE BL20P G3	6
HP - BLADE BL25P	3
HP - DL 360	2
SIEMENS - PRIMERGY 670-40	9
SIEMENS - PRIMERGY H400	5
SIEMENS - PRIMERGY N400	2
SIEMENS - SCENIC P 300	2
Totale	40

2.5.2 Ambiente Unix - Linux

Le tipologie dei sistemi operativi della famiglia Unix -Linux attualmente sono:

Sistema Operativo	Quantità
RED HAT ES 3.0 32 BIT	4
RED HAT ES 4.0 32 BIT	12
Suse Linux ES 9 X86 64 BIT SP2	3
Suse Linux ES 9 X86 32 BIT SP2	14
Suse Linux ES 9 X86 32	1
Suse Linux ES 8 (UNITED LINUX 1.0 SP3)	9
SUN SOLARIS 8.0	3
TRU64 UNIX 5.1a	2
Totale	48

Le quantità di serveri distinte per marca e modello sono:

Marca - Modello	Quantità
HP - BLADE BL20P G3	18
SIEMENS - BX 620 S2	9
HP - BLADE BL20	7
SIEMENS - PRIMERGY H400	3
SIEMENS - PRIMECENTER 600	2
COMPAQ - ES40 DH-62AAA-AK	2
HP - BLADE BL45P	2
SIEMENS - SCENIC P 320	1
HP - BLADE BL40	2
SIEMENS - PRIMERGY 600	1
HP - BLADE BL25P	1
Totale	48

2.5.3 Rete

Le infrastrutture di rete per le Sedi di Roma attualmente sono:

Sede	Bilanciatori	Switch	Switch / Router
Via Baiamonti 25	3	47	3
Via Monzambrano		1	1
Via Talli		38	1
Piazzale Porta Pia			1
Via Baiamonti 6		11	1
Totale	3	97	7

Per le 30 sedi periferiche il totale delle infrastrutture di rete è così composto:

- 29 Bilanciatori di carico;
- 66 Switch;
- 29 Switch / Router.

Ogni sede, con l'eccezione di Catanzaro Fontanavecchia, ha in dotazione un bilanciatore, uno switch/router ed un numero variabile di switch in ragione della grandezza della sede.

2.5.4 Sicurezza

Le infrastrutture di sicurezza presenti al CUS della Corte dei conti attualmente sono:

Sottosistema	Descrizione
Firewall perimetrale	2 Nodi SUN iforce v65 appliance con Checkpoint FW-1 NG + 1 Management HP DL380 + SW HA + 1 Console
Firewall CED	2 nodi Hp DL380 appliance con Checkpoint FW-1 NG + SW HA
VPN SSL	2 Nodi Juniper SA 4000
Antivirus Centralizzato	TrendMicro OS + TMCM, IMSS e IWSS
IDS	2 appliance ISS Proventia A201 + 1 Management HP DL380+ 1 Console
Totale	13 server

2.6 Applicazioni informatiche

Le applicazioni informatiche attualmente in essere alla Corte dei conti sono:

- Sistema Informativo Sezioni-Procure (S.I.S.P.);
- Sistema Informativo Amministrazione Attiva (S.I.Am);
- Sistema Biblioteca;
- Sistema Informativo Area Controllo e Referto (S.I.C.R.);

- Sistema Informativo della Sezione delle Autonomie;
- Sistema Informativo del Protocollo Informatico;
- Sistema Informativo di Rendicontazione telematica degli Enti locali;
- Sistema di Contabilità Generale (SI.CO.GE.);
- Service Personale Tesoro (S.P.T.);
- Sistema Informativo Amministrazioni Pubbliche (S.I.A.P.);
- Sistema di Trouble Ticket (Hermes);
- Applicativi vari provenienti da aree di sviluppo.

3 Oggetto della fornitura

L'oggetto della fornitura è rappresentato dal complesso dei servizi e delle attività volte a garantire la piena operatività della Corte dei conti come descritti nel presente Capitolato e classificabili in servizi di:

- Help Desk di I livello e Help Desk di II livello per l'assistenza agli utenti e la risoluzione delle problematiche legate all'utilizzo delle risorse di informatica individuale e dei servizi e sistemi informatici della Corte dei conti;
- Servizio di Conduzione Sistemistica a Presidio (SCSP), per la conduzione dei sistemi dipartimentali di produzione, di sicurezza e dei sistemi di rete della Corte dei conti;
- Servizio di Consulenza Sistemistica a Richiesta (SCSR), volto all'integrazione, mediante risorse specializzate del Servizio di Conduzione Sistemistica a Presidio nel caso di particolari problematiche, evoluzione dei sistemi di produzione ed implementazione di nuovi sistemi e servizi.

Articolazione della fornitura

Macroservizio	Servizio/Attività
Gestione PDL	Help Desk I livello
	Help Desk II livello
Servizio di Conduzione Sistemistica a Presidio (SCSP)	Conduzione Serventi (Unix/Linux, Microsoft, Tecnologie)
	Conduzione Rete
	Conduzione Sicurezza
Servizio di Consulenza Sistemistica a Richiesta (SCSR)	Supporto Progetti
	Supporto Laboratorio
	Publishing
	Vulnerability Assessment

3.1 Gestione PdL

Il fornitore dovrà rendere disponibili i servizi di Help Desk di I e II livello agli utenti di riferimento e negli orari di servizio di volta in volta indicati.

Le richieste di assistenza saranno effettuate da tutto il bacino di utenza della Corte dei conti,

inclusi, in via indicativa e non esclusiva, gli utenti dei sistemi S.I.S.P., S.I.Am., Biblioteca, S.I.C.R., Sistema Informativo della Sezione Autonomie, Protocollo Informatico, degli applicativi realizzati dal gruppo di sviluppo interno della Corte dei conti e della Intranet.

La struttura organizzativa della Corte dei conti ha previsto che vi siano dei “Referenti informatici” per ciascun sistema informativo sul territorio nazionale. Ciò comporta che, normalmente, essi attuino una prima identificazione e classificazione del problema (comportandosi di fatto da “Help Desk di livello 0”) prima che l’utente si metta in contatto con il Help Desk I livello ed in alcuni casi provvedano essi stessi alla soluzione dei problemi sfruttando anche le soluzioni messe a disposizione dal servizio di Help Desk.

Inoltre effettuano la supervisione degli interventi (consegna, installazione o manutenzione) on site da parte di fornitori hw/sw ed unitamente agli stessi, la verifica funzionale dell’intervento eseguito.

Questa struttura ha consentito una effettiva opera di filtraggio delle richieste di assistenza, tale da coinvolgere i sistemisti dei servizi di Help Desk solo su problematiche di difficoltà medio-alta.

Per quanto riguarda la gestione delle pdl il servizio di assistenza on site è previsto solo sulle sedi di Roma da parte dell’Help Desk di II livello.

Per le sedi periferiche è previsto il supporto da remoto, la collaborazione con i referenti informatici e in casi estremi l’utilizzo delle giornate di trasferta.

Si precisa inoltre che l’applicativo che il Fornitore dovrà utilizzare per la gestione del servizio di Help Desk di I e II livello e per la tracciatura delle attività sistemistiche, il sistema messo a disposizione dall’Amministrazione, attualmente Hermes ed i servizi sono esposti in modalità “web services”.

3.1.1 Help Desk di I livello

Il servizio di Help Desk I livello, è strutturato per fornire agli utenti un punto centrale di ricezione delle chiamate al fine di erogare assistenza per le problematiche relative all'utilizzo delle risorse informatiche della Corte dei conti.

Il servizio d'assistenza controlla la risoluzione delle richieste e delle problematiche per mezzo di uno specifico sistema software denominato genericamente Trouble Ticket System (TTS) che permette di rintracciare le singole richieste dell'utente per mezzo di un numero identificativo unico

del Ticket.

Tale sistema denominato anche Local Bug Tracker (LBT) consente anche di trovare, analizzare ed eliminare i problemi comuni nell'ambiente informatico dell'organizzazione.

L'utente informa il servizio d'assistenza del suo problema ed il servizio d'assistenza pubblica un Ticket che descrive i particolari del problema. Se il primo livello di assistenza può risolvere il problema, il Ticket viene chiuso ed aggiornato con documentazione della soluzione per permettere che altri tecnici del servizio d'assistenza vi si possano documentare. Se il problema si presenta di difficile soluzione, il Ticket sarà inoltrato ad un livello di maggiore competenza tecnica (es. Help Desk di II livello, Gruppi applicativi, Fornitori sw/hw, ecc.).

Il servizio di Help Desk I livello avrà le seguenti funzioni:

- Distinguere tra singoli problemi sporadici e problemi che necessitano di analisi approfondite a lungo termine delle cause
- Identificare processi o situazioni particolarmente colpiti da incidenti e problemi
- Consolidare il sistema di ticketing e change management con informazioni dettagliate su asset, cambiamenti, configurazioni e livelli di servizio
- Eliminare incidenti ripetuti e promuovere l'autoassistenza degli utenti per ridurre il volume totale delle chiamate al Help Desk I livello;
- Potenziare il livello di filtro delle chiamate da parte dei referenti informatici tramite il ricorso ad una continua opera di training on the job;
- Fornire supporto all'utente per la risoluzione di problematiche di semplice e media complessità;
- Attribuire il trouble ticket alla struttura di competenza nel caso di problematica complessa.

3.1.1.1 Attività richieste

Il servizio di Help Desk I livello dovrà provvedere a svolgere le seguenti attività:

- acquisizione/registrazione delle chiamate effettuate dagli utenti sul sistema messo a disposizione dall'Amministrazione (attualmente Hermes);
- aggiornamento dell'inventario degli asset ed eventuale comunicazione all'Ufficio del Consegnatario in caso di discordanze;
- verifica della presenza del chiamante nell'anagrafica utente;
- assistenza agli utenti nel caso di richiesta di informazioni;
- apertura del problem;

- diagnosi di primo livello, eventuale soluzione e chiusura del ticket;
- assegnazione della chiamata alla struttura competente;
- attivazione dei fornitori hw e sw, previa verifica della effettiva presenza dei problemi segnalati;
- verifica dell'esecuzione degli interventi dei fornitori hw e sw nel rispetto dei livelli di servizio dei relativi contratti ed eventuale invio di solleciti;
- tracking delle chiamate;
- chiusura di ogni singola chiamata, previa verifica dell'esito e del grado di soddisfazione da parte dell'utente;
- preparazione del manuale utente per l'accesso al servizio;
- diagnostica di primo livello sul cablaggio e sugli apparati di rete;
- configurazione sulle postazioni di lavoro delle utenze di accesso, ai servizi di rete ed alla posta elettronica;
- supporto nei casi di cambio password o recupero password;
- configurazione di postazioni di lavoro per l'utilizzo delle banche dati telematiche interne e dell'ambiente Intranet/Internet;
- assistenza per reinstallazione e configurazione di componenti software da remoto (attualmente in uso oracle web conference);
- supporto all'utilizzo di prodotti di office automation (es. World, Excel, Access, Front Page);
- supporto all'utilizzo di applicazioni in uso presso l'Amministrazione che metterà a disposizione i relativi manuali utente, di amministrazione e di installazione;
- gestione (analisi, classificazione e smistamento) delle richieste di assistenza su tutti i sistemi informativi della Corte dei conti ed eventuale inoltro delle escalation verso il II livello di help desk applicativo dei vari progetti;
- gestione (analisi, classificazione e smistamento) delle richieste di cambiamento;
- supporto all'analisi delle statistiche sugli interventi effettuati;
- proporre soluzioni per l'ottimizzazione ed il miglioramento del servizio;
- supporto al servizio di conduzione sistemistica a presidio (SCSP) secondo le necessità operative espresse dall'Amministrazione;
- affiancamento di fine fornitura (5.11).

3.1.1.2 Figure professionali

Il gruppo di lavoro dovrà essere composto almeno dal seguente numero di risorse:

Qualifica	Persone
Sistemista coordinatore (*)	1
Sistemista junior	5
Totale	6

La composizione del gruppo di lavoro potrà essere modificata solo previo accordo con Consip/Amministrazione e solo a fronte di significative e continuative variazioni in aumento e/o in diminuzione del numero degli utenti.

Per le caratteristiche delle precedenti figure professionali si fa riferimento all'Allegato 2.

(*) il Sistemista coordinatore svolgerà la propria funzione anche per il gruppo di lavoro del servizio di Help Desk di II livello.

3.1.2 Help Desk di II livello

Il servizio di Help Desk di II livello provvederà alla risoluzione di quelle problematiche che non possono essere risolte al I livello o che richiedono l'intervento diretto (on site solo per le sedi di Roma) per configurazione, installazione ecc. , ovvero al potenziamento del servizio di I livello in tutte quelle occasioni che lo rendano necessario (rilasci di nuovo software, migrazioni, ecc.).

3.1.2.1 Attività richieste

Il servizio di Help Desk di II livello dovrà provvedere a svolgere le seguenti attività:

- evasione telefonica di tutte le chiamate non risolte al I livello e non attribuibili alle strutture specifiche di II livello dei sistemi S.I.S.P., S.I.Am., Biblioteca, S.I.C.R., Sistema Informativo della Sezione Autonomie, Protocollo Informatico, Rendicontazione telematica Enti locali, SI.CO.GE., S.P.T., S.I.A.P., Hermes e degli applicativi realizzati dal gruppo di sviluppo interno della Corte dei conti e della Intranet;
- interventi nei locali dell'Amministrazione aventi sede in Roma;
- interventi telefonici per le sedi diverse da Roma, mediante l'utilizzo di software di management remoto (attualmente in uso oracle web conference), o mediante altre modalità concordate con l'Amministrazione ed in collaborazione con il personale della Corte dei conti (referenti informatici) presso tali sedi;

- tracciatura di tutte le attività effettuate nell'ambito di ogni singola chiamata, fino alla memorizzazione e classificazione della soluzione adottata negli strumenti in uso (applicazione al momento in uso Hermes);
- attivazione degli interventi dei fornitori hardware e software richiedendo l'apertura di un ticket riferito al servizio di Help Desk I livello per l'attivazione della tipologia di assistenza necessaria;
- supervisione degli interventi on site nelle sedi di Roma da parte di fornitori hw/sw ed unitamente agli stessi, verifica funzionale on site dell'intervento eseguito, al fine di garantire il ripristino della piena funzionalità della postazione di lavoro;
- verifica funzionale, dove richiesto, dei punti rete preesistenti;
- supervisione on site nelle sedi di Roma delle attività di consegna ed installazione delle apparecchiature e del software a cura dei fornitori hw/sw;
- inserimento e aggiornamento dei dati relativi a: database soluzioni, misurazione della customer satisfaction e rilevazione archiviazione (chiusura amministrativa del ticket) per mezzo del sistema di trouble-ticketing (attualmente Hermes) fornito dall'Amministrazione;
- supporto all'analisi delle statistiche sugli interventi effettuati;
- proporre soluzioni per l'ottimizzazione ed il miglioramento del servizio;
- supporto al servizio di HelpDesk di primo livello e al servizio di conduzione sistemistica a presidio (SCSP) secondo le necessità operative espresse dall'Amministrazione;
- affiancamento di fine fornitura (5.11).

3.1.2.2 Figure professionali

Il gruppo di lavoro dovrà essere composto almeno dal seguente numero di risorse:

Qualifica	Persone
Sistemista coordinatore (*)	-
Sistemista junior	5
Totale	5

La composizione del gruppo di lavoro potrà essere modificata solo previo accordo con Consip/Amministrazione e solo a fronte di significative e continuative variazioni in aumento e/o in diminuzione del numero degli utenti.

Per le caratteristiche delle precedenti figure professionali si fa riferimento all'Allegato 2.

(*) Il Sistemista coordinatore svolge la propria funzione per i servizi di Help Desk di I livello e di

Help Desk di II livello ed è stato computato nella tabella al paragrafo 3.1.1.2.

3.1.3 Schema riassuntivo dei Servizi di Help Desk (I e II livello)

Di seguito si riporta una tabella che riassume le attività minime previste nell'ambito di ciascun servizio:

Attività di dettaglio	Help Desk I livello	Help Desk II livello
ricezione e presa in carico delle richieste	√	√
problem determination	√	√
tracciatura richieste su sistema	√	√
aggiornamento inventario asset	√	
pianificazione interventi on site (Sedi romane)		√
effettuazione interventi on site (Sedi romane)		√
tracking interventi in assistenza dei fornitori hw/sw	√	
verbalizzazione interventi		√
chiusura tecnica interventi	√	√
chiusura amministrativa interventi	√	
produzione reportistica livelli di servizio	√	√

Parte integrante del servizio di Help Desk sarà la gestione, manutenzione ed aggiornamento del "Manuale dell'operatore" contenete tutte le principali procedure utilizzate.

Il Fornitore dovrà inoltre mantenere costantemente aggiornate le competenze tecniche del personale designato al servizio di Help Desk, l'Amministrazione/Consip potranno periodicamente effettuare le verifiche dello stato di aggiornamento di tali competenze.

3.2 Servizio di Conduzione sistemistica a Presidio (SCSP)

La Conduzione Sistemistica a Presidio provvede al governo ed al controllo, definiti anche

Conduzione Operativa, dei sistemi ospitati presso il C.U.S. di Roma, sugli apparati di rete e server installati presso le sedi periferiche.

L'obiettivo del servizio è fornire le attività di gestione, evoluzione e sviluppo dei sistemi. Tali attività possono essere schematizzate in:

- collaborazione, già nelle fasi di sviluppo, per la predisposizione degli ambienti ed il recepimento delle informazioni necessarie alla successiva attività di gestione dei sistemi;
- presa in carico delle nuove infrastrutture IT dopo la fase di collaudo;
- conduzione di sistemi, reti e servizi informatici del CED Corte dei conti assicurando il rispetto delle norme in essere sulla protezione delle informazioni e sulla sicurezza dei centri;
- analisi e gestione delle patch inerenti i sistemi operativi, gli apparati di rete e gli applicativi installati sui server;
- verifica e gestione dei processi operativi (problem management, change management, ecc.);
- supporto alle politiche di condivisione delle risorse hardware e tecnologiche da parte di tutti i progetti applicativi;
- supporto al servizio di Help Desk di I e II livello secondo le necessità operative espresse dall'Amministrazione;
- supporto al servizio di monitoraggio dei sistemi svolto dall'Amministrazione e attuazione di tutte le operazioni necessarie al buon funzionamento del servizio stesso secondo quanto richiesto dalla Corte o da società da essa incaricate; il Fornitore dovrà attuare tutte le modalità operative necessarie alla implementazione dei sistemi di monitoraggio da parte di terzi e dell'Amministrazione.
- affiancamento di fine fornitura (5.11).

Sono state individuate cinque diverse aree tecnologiche in base alle diverse tipologie di sistemi e servizi erogati:

1. Area Sistemi Microsoft;
2. Area Sistemi Unix/Linux e Storage;
3. Area Tecnologie, in particolare gestione RDBMS (MS Sql, Oracle, RAC Oracle, Mysql, Access) e prodotti collegati, Web Server, Application Server, Portale, Identity Management, Web Services, OCS (Oracle Collaboration Suite) e Oracle HRMS , infrastruttura Oracle Business Process Execution Language , Business Object, Storage Area Network;
4. Area Sistemi di Rete;

5. Atra Sistemi di Sicurezza Logica.

Costituisce parte integrante degli obiettivi di questo servizio, favorire la implementazione, gestione e conduzione di un servizio di monitoraggio dei sistemi, esterno rispetto a questa fornitura, curato direttamente dal personale della Corte dei conti. Tale obiettivo si concretizza in tutte quelle attività finalizzate a facilitare l'introduzione, l'installazione, la manutenzione e l'utilizzo di agent, protocolli, sonde e servizi necessari al buon funzionamento del sistema di monitoraggio esterno.

3.2.1 Conduzione Serventi

La conduzione operativa delle Infrastrutture, dei Sistemi e dei Servizi Applicativi è rivolta a quei sistemi e a tutte le loro componenti che ospitano le specifiche applicazioni della Corte dei conti:

- Sistema Informativo Sezioni-Procure (S.I.S.P.);
- Sistema Informativo Amministrazione Attiva (S.I.Am);
- Sistema Biblioteca;
- Sistema Informativo Area Controllo e Referto (S.I.C.R.);
- Sistema Informativo della Sezione delle Autonomie;
- Sistema Informativo del Protocollo Informatico;
- Sistema Informativo di Rendicontazione telematica degli Enti locali(S.I.R.Tel.);
- Sistema di Contabilità Generale (SI.CO.GE.);
- Service Personale Tesoro (S.P.T.);
- Sistema Informativo Amministrazioni Pubbliche (S.I.A.P.);
- Sistema di Trouble Ticket (Hermes);
- Applicativi vari provenienti da aree di sviluppo.

Le attività relative alla gestione del software operativo sono, in via indicativa ma non esclusiva, le seguenti:

- presidio ai serventi (collaboration, content services, posta elettronica, intranet, file server, DB server, web server, application server, DHCP server, Proxy server) inclusa la gestione e ottimizzazione delle configurazioni;
- accounting definizione utenze di dominio, di posta elettronica, per banche dati, di cartelle condivise e altre applicazioni;
- monitoraggio della disponibilità dei sistemi e degli apparati di rete (router) ubicati presso il CED della Corte dei conti soprattutto finalizzato alle attività di conduzione, con il

contestuale supporto alle attività di monitoraggio esterno degli stessi svolto dall'Amministrazione e/o da fornitori da essa delegati;

- gestione, verifica, analisi e archiviazione dei log secondo le politiche definite dalla Corte dei conti;
- periodici test di verifica sulla bontà dei dati salvati e sull'integrità dei supporti utilizzati;
- attività di backup/restore dei dati e delle configurazioni, secondo le modalità ed i tempi che verranno indicati dall'Amministrazione;
- problem determination e risoluzione degli inconvenienti;
- attivazione e monitoraggio delle strutture sistemistiche competenti, interne od esterne, per quelle applicazioni Business Critical i cui contratti lo prevedano;
- pianificazione, attivazione e controllo delle attività di manutenzione preventiva e correttiva;
- pianificazione, attivazione e controllo degli aggiornamenti del software e di tutte le attività ritenute propedeutiche alla implementazione degli stessi;
- analisi d'impatto e capacity planning a fronte dell'evoluzione dei sistemi e dei servizi;
- supporto per la verifica funzionale (monitoraggio), segnalazione delle anomalie hw/sw e collaborazione in fase di progettazione e/o di eventuali modifiche da apportare in ambiente Storage Area Network;
- interventi on site nelle sedi centrali e periferiche;
- supporto sistemistico ai progetti tecnologici ed applicativi;
- stesura /aggiornamento costante dei manuali di gestione dei server, delle procedure di implementazione e di change management adottate, creazione di un repository documentale facilmente consultabile secondo le moderne tecniche di gestione documentale;

La conduzione operativa degli ambienti di Tecnologie middleware e di servizio generale si distingue in:

- Amministrazione dei database relazionali (RDBMS), sistemi e dati, a servizio delle applicazioni della Corte dei conti;
- Amministrazione dei Web server per la pubblicazione del sito istituzionale Internet e della Intranet della Corte dei conti;
- Amministrazione degli Application server a servizio delle applicazioni della Corte dei conti;
- Amministrazione delle Application Oracle a servizio del sistema SIAP*;
-
- Amministrazione dei Sistemi di collaborazione (OCS Oracle) in tutte le sue componenti: mail server, content service, calendar, mobile, instant messaging, web conference, ecc.;

- Amministrazione dei Sistemi per la razionalizzazione dei collegamenti Internet (Proxy Server).

Monitoraggio

La conduzione operativa dei sistemi di produzione effettuata nell'ambito della Conduzione Sistemistica a Presidio comprenderà anche un monitoraggio di base dei sistemi oggetto della conduzione con prodotti messi a disposizione dall'Amministrazione.

Tale monitoraggio prevede il controllo periodico delle principali funzionalità di tali sistemi, tra cui:

- corretto funzionamento del sistemi;
- eventuale presenza di guasti hardware;
- livello e l'eventuale criticità nell'uso di risorse CPU e di rete;
- livello di occupazione dello spazio disco;
- monitoraggio delle funzionalità applicative del software (database, web server, ecc.);
- stato dei servizi e relativa disponibilità.

3.2.2 Conduzione Rete

La conduzione operativa delle Infrastrutture e Servizi generali e di connettività è rivolta a quei sistemi che ospitano le applicazioni di uso generale della Corte dei conti e dei sistemi di rete quali:

- Sistemi per il bilanciamento del carico;
- Sistemi di rete e instradamento (router, switch);
- Sistemi di gestione del flusso di dati.

Le attività relative alla gestione sono, in via indicativa e non esclusiva, le seguenti:

- gestione delle configurazioni;
- controllo e ottimizzazione delle prestazioni;
- attività di backup e restore;
- gestione, verifica, analisi e archiviazione dei log;
- pianificazione, attivazione e controllo delle attività di manutenzione preventiva e correttiva;
- pianificazione, attivazione e controllo degli aggiornamenti del software;
- analisi d'impatto e capacity planning a fronte dell'evoluzione dei sistemi e dei servizi;
- interventi on site nelle sedi centrali e periferiche.

Monitoraggio

La conduzione operativa dell'infrastruttura di rete effettuata nell'ambito della Conduzione Sistemistica a Presidio comprenderà anche un monitoraggio di base con prodotti messi a disposizione dall'Amministrazione.

Tale monitoraggio prevede il controllo periodico delle principali funzionalità di tali infrastrutture, tra cui:

- corretto funzionamento degli apparati;
- eventuale presenza di guasti hardware;
- livello e l'eventuale criticità nell'uso di risorse CPU e di rete;

3.2.3 Conduzione Sicurezza

La conduzione operativa delle Infrastrutture e Servizi di Sicurezza e di connettività è rivolta a quei sistemi che ospitano le applicazioni di uso generale della Corte dei conti e dei sistemi di rete quali:

- Sistemi di Firewall;
- Sistemi di Virtual Private Network;
- Sistemi di Intrusion Detection / Prevention;
- Sistemi di Autenticazione;
- Sistema Antivirus centralizzato.

Le infrastrutture che ospitano i servizi elencati sono:

Firewall perimetrale:

Il Firewall perimetrale è costituito da un cluster di 2 nodi in alta affidabilità SUN iForce, il sistema software è CheckPoint VPN-1 Enterprise Pro e dal relativo sistema di management.

Il Firewall è posto a protezione della rete interna della Corte dei conti e della DMZ dove sono ospitati i servizi esposti su internet.

Firewall interno:

Il Firewall interno è costituito da un cluster di 2 nodi in alta affidabilità HP, il sistema software è CheckPoint VPN-1 Enterprise Pro.

Il Firewall è posto a protezione della rete interna di CED della Corte dei conti.

Virtual Private Network

Il Sistema di Virtual Private Network e' del tipo SSL e l'infrastruttura è costituita da un cluster in alta affidabilità di 2 appliance Juniper.

Intrusion Detection / Prevention

Il sistema di Intrusion Detection è costituito da 2 sonde ISS Real Secure e dal relativo sistema di management.

Autenticazione:

Server di Autenticazione (Ldap, Identity Management, Autenticazione pdl, ecc.)

Antivirus Centralizzato

Il sistema Antivirus è costituito da 1 server centrale e 20 server periferici basati su piattaforma Windows 2003. I sistemi Antispam, Websecurity e Server Protect sono su piattaforma Linux.

Le attività relative alla gestione sono, in via indicativa e non esclusiva, le seguenti:

- Analisi e gestione delle configurazioni;
- Controllo e ottimizzazione delle prestazioni;
- Attività di backup e restore;
- Gestione, verifica, analisi e archiviazione dei log;
- Attivazione delle procedure di Incident Management e supporto nella relativa risoluzione;
- Pianificazione, attivazione e controllo delle attività di manutenzione preventiva e correttiva;
- Pianificazione, attivazione e controllo degli aggiornamenti del software;
- Analisi d'impatto e capacity planning a fronte dell'evoluzione dei sistemi e dei servizi;
- Controllo della disponibilità dei sistemi, nodi e sistemi di management;
- Controllo dei nodi attivi e controllo funzionale dei sistemi in alta affidabilità;
- Controllo del livello di traffico sulle singole interfacce del sistema;
- Verifica prestazionale dei sistemi di firewall e IDS (carico CPU, carico interfacce dei nodi);
- Verifica prestazionale dei sistemi di management e di autenticazione (dimensione log, carico CPU, ecc.);
- Gestione coerente dei sistemi di sicurezza implementati tramite i servizi del Sistema Pubblico di connettività.

Monitoraggio

Le attività di conduzione operativa dei sistemi dovrà comprendere anche l'attività di monitoraggio di base dei sistemi di sicurezza.

Il fornitore dovrà provvedere alla raccolta, verifica, correlazione, analisi e storicizzazione degli allarmi generati e delle informazioni raccolte nei file di log delle infrastrutture di sicurezza di cui dispone l'amministrazione.

Il fornitore dovrà erogare il servizio di Monitoraggio con le seguenti caratteristiche:

- Supporto alla sorveglianza ed alla gestione degli allarmi attraverso:
 - recupero delle informazioni (log, allarmi ed eventi di sicurezza) generate dal sistema di sicurezza dell'Amministrazione;
 - analisi e correlazione delle informazioni raccolte e presentazione mediante report di sintesi;
 - notifica di eventi/allarmi a fronte del superamento di soglie prefissabili e a seguito del verificarsi di eventi critici che impattano sulla sicurezza dell'ambiente informatico dell'Amministrazione;
 - assegnazione di differenti priorità agli eventi/allarmi e presentazione, per ogni notifica ricevuta, delle informazioni circa:
 - la sorgente dell'evento/allarme;
 - la tipologia dell'evento/allarme;
 - la descrizione dell'evento/allarme;
 - la severità dell'evento/allarme;
 - l'istante temporale in cui si è verificato l'evento/allarme;
 - ulteriori informazioni descrittive dell'evento/allarme, della risorsa che lo ha generato e di eventuali azioni automatiche o predefinite eseguite o disponibili.
 - comunicazione dei messaggi di allarme e degli eventi, per mezzo di:
 - trouble ticketing;
 - e-mail;
 - chiamata telefonica;
 - SMS.
- Archiviazione dei dati. Dovranno essere effettuate le seguenti attività:
 - storicizzare le informazioni (log) prodotte dai sistemi di sicurezza in database relazionali ed in formato noto;
 - effettuare ricerche sulle informazioni inventariate mediante filtri e query personalizzabili.

Il dettaglio delle modalità operative del monitoraggio di sicurezza verrà concordato con l'Amministrazione.

3.2.4 Figure professionali

Il gruppo di lavoro sarà composto da:

Qualifica	Persone
Sistemista coordinatore	1
Sistemista senior (area Microsoft)	2
Sistemista senior (area Unix/Linux)	2
Sistemista senior (area Rete)	1
Sistemista senior (area Tecnologie)	2
Sistemista senior (area Sicurezza)	1
Sistemista	5
Sistemista junior	5
Totale	19

Per le caratteristiche delle precedenti figure professionali si fa riferimento all'Allegato 2.

3.3 Servizio di Consulenza sistemistica a Richiesta (SCSR)

La consulenza sistemistica a richiesta ha la principale funzione di integrare e di specializzare quanto previsto per mezzo dell'attività di conduzione sistemistica a presidio.

L'integrazione si rende utile per lo svolgimento, a titolo esemplificativo, delle seguenti attività:

- attività non continuative, sporadiche ed in emergenza che richiedo un "effort" lavorativo superiore alle oggettive possibilità del gruppo che effettua la Conduzione Sistemistica a Presidio;
- attività di tipo specialistico finalizzate alla risoluzione di specifiche problematiche;
- attività di tipo specialistico inerenti l'attuazione di nuovi progetti o evoluzione di servizi esistenti;
- formazione specialistica del personale dell'Amministrazione.

In particolare , le attività riguarderanno:

- consulenza specialistica per la risoluzione di problematiche complesse;
- realizzazione di nuove soluzioni tecnologiche;
- realizzazione di piani di adeguamento tecnologico;
- aggiornamento tecnico del personale incaricato della conduzione dei sistemi.

Potrà essere richiesto supporto specialistico su chiamata o in modo pianificato per consulenza e collaborazione con i team di supporto e gestione finalizzato ad attività specifiche di tipo complesso quali, ad esempio, migrazioni di prodotti con impatto sulle applicazioni, consulenza sull'ottimizzazione ed il performing dei sistemi o per problematiche di alto livello.

Nell'ottica della razionalizzazione, evoluzione e sviluppo dei sistemi potrà essere richiesto supporto:

- o per analisi e studi di fattibilità volti a verificare gli impatti sui prodotti e sulle applicazioni attualmente installati;
- o specifico nella conduzione di progetti;
- o specialistico di prodotto mirato al disegno delle soluzioni architetture;
- o per la definizione delle architetture di riferimento per i progetti e le applicazioni che saranno rilasciate in esercizio dai vari fornitori;
- o all'implementazione ed alla messa a punto di strumenti e procedure di ausilio allo sviluppo delle applicazioni.

Inoltre, nell'ambito dei progetti di evoluzione dei sistemi, sarà richiesto supporto per analisi e studi di fattibilità volti a verificare gli impatti sui prodotti e sulle applicazioni attualmente installati.

3.3.1 Supporto Progetti

Vengono richieste attività pianificate, di tipo specialistico finalizzate all'attuazione di nuovi progetti o evoluzione di servizi esistenti con particolare riferimento alla progettazione ed implementazione di architetture SOA e cooperazione applicativa, orchestrazione dei processi e integrazione dei Web Services in architetture preesistenti.

Potranno essere richiesti al Fornitore interventi per fasi e attività dei progetti indicati da Consip/Amministrazione. Tali interventi verranno di volta in volta concordati.

3.3.2 Supporto Laboratorio

Viene richiesto il supporto alle attività di predisposizione e successivo utilizzo dell'ambiente di test che replichi funzionalmente quello di esercizio al fine di effettuare le verifiche funzionali delle applicazioni di produzione della Corte dei conti, con particolare riguardo agli aggiornamenti, nuove funzionalità, patching, ecc..

3.3.3 Publishing

Viene richiesto il supporto alle attività di publishing sia per la pubblicazione dei documenti sul sito internet/intranet che per la predisposizione di presentazioni e reportistica ad hoc.

I prodotti software e gli applicativi necessari per le attività di publishing sono di proprietà dell'Amministrazione.

– Publishing Internet

Si richiede di assicurare un servizio di supporto in grado sia di affiancare gli Uffici nelle attività di pubblicazione della documentazione su Internet sia di provvedervi in autonomia, previa fornitura del materiale da pubblicare e delle necessarie direttive.

L'attività consiste principalmente nella normalizzazione della documentazione validata dagli Uffici preposti e nella conversione della stessa nel formato adatto alla pubblicazione.

– Publishing Intranet

Si richiede di assicurare un servizio per la pubblicazione di documentazione, moduli, avvisi, ecc. sulla Intranet della Corte dei conti.

– Presentazioni e reportistica

Potrà essere richiesta la predisposizione di presentazioni, di reportistica ad hoc, di editing di documentazione e di fascicolazione di manuali e di pubblicazioni interne.

Gli strumenti da utilizzare sono principalmente riconducibili a pacchetti software standard di produttività individuale.

3.3.4 Vulnerability Assessment

Questa attività prevede la periodica ricerca delle vulnerabilità presenti nell'infrastruttura di rete e nei sistemi della Corte dei conti, andando eventualmente ad alimentare il processo di gestione degli aggiornamenti di sicurezza.

I server oggetto del Vulnerability Assessment saranno inizialmente 30, individuati tra quelli rilevanti all'interno dell'Infrastruttura IT della Corte dei conti. Nell'arco dei quattro anni per i quali si richiede l'erogazione del servizio, si prevede una estensione di tale numero fino ad un massimo di 50.

Il servizio dovrà soddisfare e conciliare i requisiti espressi di seguito:

1. semplicità di erogazione;
2. efficienza nell'aggiornamento delle firme delle vulnerabilità;
3. efficacia nella creazione degli attacchi con cui sarà verificata la robustezza dei server;
4. flessibilità di configurazione e gestione (possibilità di modificare le impostazioni della scansione, specificando, per esempio, nuove vulnerabilità da individuare);
5. scalabilità (possibilità di estendere tipologia e numero di server oggetto del servizio);
6. efficacia, ottenuta anche utilizzando diversi strumenti (sia di tipo commerciale che Open Source);
7. completezza e semplicità di utilizzo della reportistica prodotta;
8. personalizzazione dei report prodotti secondo le esigenze espresse dall'Amministrazione.

La periodica analisi di tali server, verrà effettuata al fine di:

1. verificare la presenza di vulnerabilità conosciute;
2. effettuare una valutazione qualitativa dell'impatto delle vulnerabilità sui server oggetto dell'attività;
3. supportare, eventualmente, il tempestivo adeguamento del particolare server al livello di sicurezza previsto.

Le sessioni di Vulnerability Assessment verranno effettuate sui server di esercizio, durante periodi di minimo carico di attività per l'Amministrazione.

Le attività previste potranno essere effettuate utilizzando sia prodotti software commerciali (messi a disposizione dall'Amministrazione) che Open Source (indicati dall'Amministrazione).

In ogni caso, tali attività non dovranno richiedere la necessità di installare agenti software sui server oggetto del servizio.

Ogni sessione di Vulnerability Assessment potrà essere ritenuta completata solamente dopo che saranno scansionati tutti i server preventivamente segnalati dal Committente e dopo che saranno stati consegnati i relativi report.

Il Fornitore dovrà analizzare ed elaborare le informazioni, ottenute dalle attività effettuate,

esclusivamente presso i locali della Corte dei conti, facendo uso di sistemi di elaborazione dedicati forniti dall'Amministrazione.

Il Fornitore dovrà, nel corso delle singole sessioni di Vulnerability Assessment, segnalare immediatamente all'Amministrazione le vulnerabilità ritenute particolarmente critiche tra quelle riscontrate, in particolare quelle che, se non immediatamente sanate, potrebbero avere un impatto particolarmente grave sul servizio e le funzionalità dell'infrastruttura. Tale segnalazione dovrà inoltre essere documentata all'interno di un "Critical Report", che dovrà contenere almeno l'indicazione delle vulnerabilità in oggetto e delle relative modalità di correzione. Il "Critical Report" dovrà essere prodotto entro 2 giorni lavorativi dal momento del riscontro.

Il Fornitore dovrà in ogni caso produrre, entro e non oltre 10 giorni lavorativi dalla data di inizio della specifica sessione, come risultato di ogni sessione eseguita, almeno due diversi livelli di reportistica, in lingua italiana, in formato PDF, DOC o HTML. In particolare, dovranno essere prodotti almeno un report di stampo tecnico ed un altro di alto livello, quest'ultimo rivolto al management.

Il report di stampo tecnico dovrà descrivere dettagliatamente almeno:

- le vulnerabilità riscontrate, organizzate per livello di criticità utilizzando metodi di classificazione riconosciuti a livello internazionale (ad esempio, il NVD - National Vulnerability Database, del NIST);
- i relativi exploit (se disponibili);
- per ciascuna vulnerabilità, il potenziale impatto derivante dal suo sfruttamento da parte di un aggressore;
- le indicazioni utili ai gruppi di gestione per apportare le relative misure correttive, segnalando eventuali punti di attenzione da tenere in considerazione;
- riferimenti a documenti esterni, advisory, informazioni ufficiali dei vendor, patch, identificativi delle vulnerabilità trovate secondo la nomenclatura del CVE (Common Vulnerabilities and Exposures) ed informazioni per verificare manualmente l'esistenza delle vulnerabilità riscontrate.

Tali report potranno essere creati sia attraverso funzionalità incorporate nei prodotti utilizzati, sia mediante pacchetti commerciali specializzati. In ogni caso, i report stessi dovranno essere opportunamente personalizzati, al fine di garantire una semplice, chiara ed esaustiva lettura da parte dei destinatari, attenendosi ad eventuali modelli forniti dall'Amministrazione stessa.

Al termine della produzione dei report dovranno essere svolte le seguenti attività:

- analisi dei report: finalizzata alla valutazione dei danni derivabili dalle vulnerabilità riscontrate;

- supporto alla presentazione e personalizzazione dei report (relativamente all'interpretazione dei risultati ed alle azioni correttive da implementare).

Il Fornitore, per effettuare le sessioni di Vulnerability Assessment, dovrà utilizzare dispositivi hardware messi a disposizione dall'Amministrazione e strumenti software commerciali di proprietà dell'Amministrazione (o se open source, indicati dall'Amministrazione), che non sono pertanto oggetto della presente fornitura.

3.3.5 Figure professionali

Per le attività di Supporto Progetti, Supporto Laboratorio e Publishing la qualifica delle figure professionali potrà essere concordata con il fornitore a seconda delle specifiche esigenze. Le qualifiche professionali disponibili saranno le seguenti:

Qualifica	Persone
Consulente specialista	1
Sistemista senior	1
Sistemista	1
Sistemista junior	1
Totale	4

Per l'attività di Vulnerability Assessment le sessioni di scansioni dei server saranno effettuate da un Sistemista Senior ed un Sistemista con provata esperienza e capacità adeguate.

Per le caratteristiche minime delle figure professionali previste per tutte le attività del Servizio di Consulenza sistemistica a Richiesta (SCSR) si fa riferimento all'Allegato 2.

4 Dimensionamento

Il dimensionamento è stato effettuato utilizzando come base di calcolo:

- Servizi a canone: le stime attuali degli utenti, sul numero medio delle chiamate giornaliere ricevute per quanto riguarda i servizi di Help Desk di I livello e dei ticket attribuiti all'Help Desk di II livello;
- Servizi a consumo:
 - la composizione dei gruppi di lavoro di cui ai precedenti paragrafi (3.2.4 e 3.3.5) e per i servizi di Conduzione sistemistica a Presidio (SCSP) e di Consulenza sistemistica a Richiesta (SCSR);
 - il numero delle sessioni di scansione per il servizio di Vulnerability Assessment.

Nel successivo paragrafo 4.3 per le attività a consumo (fatta eccezione del servizio di Vulnerabilità Assessment) sono riportati per ciascuna figura professionale il dimensionamento massimo dei servizi, riferito all'intera durata contrattuale, suddiviso per fascia oraria di erogazione e comprensivo dell'attività di affiancamento di fine fornitura.

L'onere relativo all'affiancamento di fine fornitura per i servizi remunerati a canone deve considerarsi compreso nel canone stesso.

4.1 Durata della Fornitura

La durata delle attività è fissata in 48 mesi non tacitamente rinnovabile, a partire dalla data di inizio attività.

4.2 Servizi a Canone

4.2.1 Dimensionamento dei servizi ai fini del calcolo dell'offerta

Il numero degli utenti fruitori dei servizi è attualmente di circa 3.000.

Si precisa che le informazioni riportate sono meramente indicative e che ad inizio fornitura sarà fornito dall'Amministrazione il numero effettivo di utenti.

Pertanto il Fornitore deve tener conto che la Consip e/o l'Amministrazione si riservano la facoltà di affidare i servizi anche in misura sensibilmente inferiore o maggiore al dimensionamento indicato nelle tabelle seguenti.

Pur trattandosi di servizi a canone i gruppi di lavoro dovranno essere composti come indicato nei paragrafi 3.1.1.2 e 3.1.2.2, rispettivamente per i servizi di Help Desk di I livello e di Help Desk di II livello.

A mero titolo indicativo, si riportano di seguito i dati storici relativi alle chiamate pervenute all'Help Desk di I livello dal 1 aprile 2005 al 31 marzo 2006.

Anno	Mese	Giorni	Totale mese	Media Ticket/giorno
2006	Gennaio	21	2172	103
2006	Febbraio	21	1982	94
2006	Marzo	23	1857	80
2006	Aprile	18	1417	79
2006	Maggio	22	1929	87
2006	Giugno	21	1558	74
2006	Luglio	21	2202	105
2006	Agosto	22	2257	103
2006	Settembre	21	3644	174
2006	Ottobre	22	3838	183
2006	Novembre	21	3258	155
2006	Dicembre	18	2361	131

Si evidenzia un totale di circa 30.000 chiamate, con una media mensile di 2.373 e giornaliera di 114. Il totale delle chiamate, nel corso del periodo contrattuale, potrebbe essere soggetto ad incremento fino a circa 45.000.

4.2.2 Priorità operative

L'Help Desk di I livello e Help Desk di II livello riveste per l'Amministrazione particolare importanza per l'erogazione dei servizi per i quali deve essere assicurata l'efficienza e la

continuità.

Di conseguenza deve essere assicurata la presenza del numero di risorse richieste nei servizi di Help Desk di I livello (3.1.1.2) e Help Desk di II livello (3.1.2.2).

Nel caso in cui non fossero presenti tutte le risorse previste per i servizi sopra indicati, i relativi gruppi di lavoro verranno integrati con le risorse appartenenti ai Servizi di Conduzione sistemistica a Presidio (SCSP). Tale integrazione verrà effettuata con profili professionali di pari livello (3.2.4), ove possibile, e non comporterà variazioni del canone previsto.

4.2.3 Dimensionamento in corso di erogazione dei servizi

Si ribadisce che il dimensionamento dei servizi sopra riportato è meramente indicativo e che Consip e/o l'Amministrazione si riserva di affidare tali servizi in misura sensibilmente inferiore o maggiore alle quantità indicate nei precedenti paragrafi.

Inoltre si precisa che:

- eventuali variazioni (sia in aumento che in diminuzione) del numero di utenti porterà ad un conseguente adeguamento del relativo canone mensile; tale adeguamento avrà efficacia sui corrispettivi a partire dal mese successivo all'avvenuta variazione e la comunicazione dell'effettiva consistenza del numero di utenti è a carico del Fornitore, previa approvazione da parte di Consip e/o dell'Amministrazione;
- le variazioni al canone mensile dell'Help Desk di I e II livello saranno gestite per tranches di 50 utenti.

4.3 Servizi a Consumo

Per le attività a consumo si riporta il numero di giorni persona richiesto, suddiviso per servizio e figura professionale.

4.3.1 Servizio di Conduzione sistemistica a Presidio (SCSP)

Qualifiche professionali	G/A	Giorni/4 Anni
Sistemista Senior	2.160	8.640
Sistemista	1.200	4.800

Qualifiche professionali	G/A	Giorni/4 Anni
Sistemista Junior	1.200	4.800
Totale	4.560	18.240

Qualora si verificassero le condizioni descritte nel paragrafo 4.2.2 (Priorità operative), le giornate di lavoro delle risorse utilizzate ad integrazione del servizio di Help Desk di I e II livello non verranno conteggiate nel Servizio di Conduzione sistemistica a Presidio (SCSP) in quanto comprese nei canoni relativi ai servizi di Help Desk di I e II livello. L'eventuale reintegrazione del gruppo di lavoro SCSP sarà a discrezione dell'Amministrazione.

4.3.2 Servizio di Consulenza sistemistica a Richiesta (SCSR)

Qualifiche professionali	G/A	Giorni/4 Anni
Consulente special.	240	960
Sistemista Senior	240	960
Sistemista	240	960
Sistemista Junior	240	960
Totale	960	3.840

Vulnerability Assessment

L'attività di Vulnerability Assessment verrà remunerata a consumo in relazione al numero di scansioni effettuate, per un massimo di 16 scansioni nell'intero periodo contrattuale.

4.3.3 Riepilogo generale

Si riporta di seguito il riepilogo generale del numero di giorni persona richiesto, suddiviso per figura professionale:

Qualifiche professionali	G/A	Giorni/4 Anni
Consulente special.	240	960
Sistemista Senior	2.400	9.600
Sistemista	1.440	5.760
Sistemista Junior	1.440	5.760
Totale	5.520	22.080

Servizio	Scansioni 4 anni
Vulnerability Assessment	16
Totale	16

5 Modalità di Esecuzione della Fornitura

I servizi oggetto della fornitura dovranno essere svolti nel pieno rispetto degli indicatori di qualità contrattuali e secondo le seguenti modalità:

- ❖ Servizio - remunerati a canone in base al numero degli utenti;
- ❖ Continuativa - stimate e rendicontate in giorni persona e remunerate a consumo;
- ❖ A richiesta - stimate e rendicontate in giorni persona (o numero di scansioni per il servizio di Vulnerability Assessment) e remunerate a consumo.

Si rammenta che per l'erogazione dei servizi sono stati prefissati gli obiettivi di prestazione di cui all'Appendice 1 e che al raggiungimento di tali obiettivi è legata quota parte dei corrispettivi, come meglio indicato nello schema di contratto.

In relazione alle attività remunerate in giorni persona si precisa che all'attivazione dei servizi e all'inizio di ciascun anno solare sarà concordato per ciascun servizio/attività un massimale di spesa per l'esercizio finanziario in corso che, in nessun caso, potrà essere superato per più del 20%. Pertanto il Fornitore si impegna ad erogare i servizi richiesti da Consip/Amministrazione e a stilare i Piani di lavoro tenendo conto di tale vincolo.

Al fine di descrivere le modalità di esecuzione dei servizi/attività della fornitura, viene qui di seguito fornita una matrice di associazione relativa alle differenti modalità di esecuzione previste.

Consip/Amministrazione si riserva di modificare le modalità di esecuzione descritte, di introdurre nuove modalità, di definire/modificare gli attuali 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 interventi.

Inoltre l'Amministrazione si riserva di chiedere al Fornitore di utilizzare prodotti o modulistica specifica, messi a disposizione dall'Amministrazione, di supporto alla gestione delle attività della fornitura (ad esempio: registrazione errori, log interventi, richiesta attività, ecc.).

Consip si riserva, inoltre, di avvalersi di terzi per il supporto allo svolgimento di attività di propria

competenza.

Servizio / Attività	Modalità di erogazione	Modalità di remunerazione
Help Desk I livello	Servizio	Canone
Help Desk II livello	Servizio	Canone
Conduzione Serventi	Continuativa	Consumo
Conduzione Rete	Continuativa	Consumo
Conduzione Sicurezza	Continuativa	Consumo
Laboratorio	Richiesta	Consumo
Supporto Progetti	Richiesta	Consumo
Publishing	Richiesta	Consumo
Vulnerability Assessment	Richiesta	Consumo

5.1 Intera fornitura

Per l'intera fornitura dovrà essere indicato un Responsabile della fornitura, cui la Consip e l'Amministrazione farà riferimento per ogni aspetto riguardante la fornitura stessa.

Si sottolinea che, a prescindere dall'organizzazione che il Fornitore adotterà per l'erogazione dei diversi servizi, è richiesto un alto grado di sinergia delle risorse tra le diverse attività previste, al fine di garantire un adeguato grado di omogeneità nelle varie soluzioni adottate e uniformità di comportamento nei confronti degli utenti.

Nel seguito non saranno descritte puntualmente le modalità di esecuzione delle diverse attività, assumendo come normalmente note le attività di carattere tecnico necessarie affinché i sistemi o le postazioni utente possano essere mantenuti operativi.

5.2 Modalità a Servizio

Il Servizio dovrà essere svolto nel rispetto delle specifiche e degli indicatori di qualità definiti nel Piano della Qualità Generale.

L'attivazione del servizio è determinata dalla data di inizio indicata da Consip/Amministrazione e l'erogazione è senza soluzione di continuità per tutta la durata indicata da Consip/Amministrazione.

Le attività sono pianificabili già ad inizio della fornitura, fermo restando che la definitiva tempificazione dei singoli interventi potrà essere determinata solamente in corso d'opera, o subire variazioni in funzione di esigenze non note alla data.

Consip/Amministrazione si riserva di verificare in ogni momento la corretta esecuzione del servizio anche attraverso la richiesta di:

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

In relazione ai servizi di Help Desk di I e II livello, si rammenta che:

- il canone mensile sarà commisurato, per ciascun servizio, al numero di utenti serviti;
- ad inizio fornitura sarà effettuata la verifica del numero degli utenti mentre, in corso d'opera, le variazioni a tali numeri saranno comunicate a Consip/Amministrazione alla fine del mese.

5.3 Modalità Continuativa ed a Richiesta

L'attivazione è determinata dalla data di inizio indicata da Consip/Amministrazione e l'erogazione è senza soluzione di continuità per tutta la durata prevista dell'attività.

La seguente tabella riporta gli eventi (milestone) che scatenano l'inizio e la conclusione delle varie fasi.

Attore	Milestone	Fasi	Documento
Consip	Attivazione		Scheda intervento
Fornitore		Definizione	Piano di lavoro Piano della qualità obiettivo (eventuale) Specifiche del servizio (eventuale)

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

Parte delle attività sono pianificabili già ad inizio della fornitura, mentre altre saranno stimate e pianificate in funzione delle esigenze. La regolamentazione del servizio (pianificazione e riepilogo delle risorse impegnate) e contrattuale è in giorni/persona, con modalità a tempo e spesa.

L'erogazione del servizio dovrà comunque prevedere un alto grado di responsabilizzazione delle risorse del Fornitore, attitudine a lavorare per obiettivi, capacità di operare in team e rispetto delle scadenze pianificate. In particolare, ferma restando la regolamentazione contrattuale a tempo e spesa, le attività pianificabili dovranno essere stimate a preventivo sia in termini di impegno sia di date di rilascio di eventuali prodotti, sia di date di completamento, e le eventuali variazioni dovranno essere comunicate e concordate con Consip e/o con l'Amministrazione, ponendo la massima attenzione alla garanzia dei tempi. Nella predisposizione dei singoli Piani di lavoro, il fornitore dovrà tener conto dei vincoli legati al massimale annuo sopra descritto.

Per le attività così pianificate, la responsabilità di esecuzione è del Fornitore.

Nell'ambito delle attività legate alle richieste di intervento, si richiede che l'alimentazione dei sistemi di tracciatura e la gestione dei singoli ticket sia effettuata secondo le modalità riportate nel precedente paragrafo 5.2.

5.4 Prodotti

Di seguito sono indicati i prodotti, quali output delle attività, che devono essere realizzati, oltre a

quanto già indicato nella descrizione delle singole attività.

Si precisa che, oltre a quelli indicati in tale paragrafo, si identificano quali prodotti della fornitura anche eventuali strumenti, tools, soluzioni e/o sistemi proposti in Offerta.

Il formato dei documenti di seguito riportati potrà essere concordato in corso d'opera. Il contenuto minimo di tali prodotti, suddivisi per modalità di erogazione, è indicato nell'Appendice 3.

Prodotto	Modalità a servizio	Modalità continuativa	Modalità a richiesta
Piano di lavoro	√	√	√
Piano della qualità generale e di obiettivo	√	√	√
Consuntivo attività	√	√	√
Rapporti tecnici mensili sulle attività condotte	√	√	√
Rendiconto risorse per attività	√	√	√
Rendicontazione degli indicatori di qualità	√	√	√
Base dati degli indicatori di qualità	√	√	√

Inoltre, potranno essere richiesti, in funzione delle caratteristiche dei singoli obiettivi, ulteriori prodotti, indicati di seguito in una lista indicativa e non esaustiva, i cui formati e contenuti saranno definiti all'inizio dell'attività. Per tali prodotti, suddivisi per modalità di erogazione, è fissata una consegna a partire dalla richiesta.

Prodotto	Modalità a servizio	Modalità continuativa	Modalità a richiesta
Relazioni tecniche	√	√	√
Relazioni sull'andamento degli interventi	√	√	√
Reportistica ad hoc	√	√	√
Manualistica di intervento	√	√	√
Relazioni tecniche sull'andamento degli interventi anomali	√	√	√
Scheda di fattibilità del change <i>(anche Risposta di fattibilità)</i>		√	√
Manuali di gestione	√	√	√
Documentazione di tracciatura delle modifiche	√	√	√

Prodotto	Modalità a servizio	Modalità continuativa	Modalità a richiesta
Analisi di impatto		√	√
Studi e prototipi			√

5.5 Gestione della fornitura

L'esecuzione ed il controllo della fornitura deve avvenire con un'attività continua di pianificazione e consuntivazione di cui il "Piano di lavoro", specifico per ogni intervento, è lo strumento di riferimento.

All'inizio della fornitura Consip e/o l'Amministrazione illustrerà le attività da svolgere, indicando le informazioni e le scadenze note, i piani di evoluzione dei sistemi e ogni altra informazione utile ad una corretta pianificazione (per le attività cui la pianificazione è applicabile).

Pianificazione

La pianificazione iniziale delle attività (Piano di lavoro con attività, tempi, stime di impegno) dovrà essere predisposta dal Fornitore nei seguenti momenti:

- Piano di lavoro alla "data inizio attività" o alla attivazione di ciascuna attività di tipo continuativo, siano esse attività di supporto/assistenza che attività legate al servizio;
- ad evento, nel caso in cui sia prevista un'attività legata al mantenimento dell'efficienza dei sistemi (es. innalzamento di versione del software di sistema) o comunque un'attività identificabile nell'ambito del servizio o delle attività continuative;

e concordata con Consip/ Amministrazione tramite una continua attività di condivisione.

Il Piano di lavoro concordato potrà essere approvato/autorizzato con modalità diverse (verbale di riunione, lettera, fax, e-mail, ecc) e come meglio previsto nelle Condizioni Speciali di contratto, escludendo comunque la comunicazione verbale.

Successivamente sarà cura del Fornitore comunicare e concordare con Consip/ Amministrazione ogni eventuale ripianificazione delle attività, aggiornando il Piano di lavoro. Tale ripianificazione dovrà essere formalizzata in modo analogo a quanto già previsto per il piano iniziale.

Il Piano di lavoro e le sue modifiche, come formalizzate nelle forme descritte, rappresentano

l'impegno del Fornitore, accettato da Consip/Amministrazione, su stime, tempificazione delle attività e relative date di consegna dei prodotti.

L'eventuale ripianificazione delle attività legate alle migliorie proposte in Offerta (strumenti, tools, soluzioni, sistemi, ecc...) dovrà essere preventivamente concordata con Consip/Amministrazione e comporterà necessariamente un aggiornamento dei relativi Piani di lavoro. I Piani di lavoro modificati saranno sottoposti all'approvazione di Consip/Amministrazione.

Consuntivazione

La consuntivazione delle attività dovrà essere predisposta mensilmente nel Consuntivo attività relativo a ciascun obiettivo/intervento.

La consuntivazione delle attività dovrà essere corredata dai Rapporti tecnici mensili sulle attività condotte e da Rendiconto risorse per attività.

Le eventuali osservazioni sui contenuti di tali documenti e le conseguenti modifiche saranno in forma di verbale o altra comunicazione scritta.

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

La consegna della consuntivazione dovrà avvenire entro 7 giorni lavorativi dalla fine del mese di riferimento. Le modalità di trasmissione ed i formati della reportistica saranno definiti prima dell'avvio della fornitura.

Consip/Amministrazione si riserva di chiedere al Fornitore la consegna dei dati relativi al Consuntivo attività in formato elettronico, compatibile con i propri sistemi automatici di pianificazione.

Stato avanzamento lavori

Per gli interventi per i quali Consip/Amministrazione lo richieda, il Fornitore dovrà predisporre il documento di "Stato Avanzamento Lavori (SAL)", anche quale sezione del Piano di lavoro, che fornisca indicazioni sulle attività concluse ed in corso, su eventuali criticità/ritardi, sulle relative azioni di recupero e razionali dello scostamento.

Informazioni di riepilogo

Su richiesta di Consip/Amministrazione il Fornitore dovrà predisporre prospetti mensili contenenti informazioni di riepilogo relative all'intera fornitura. Le informazioni da fornire e il relativo formato saranno congiuntamente concordate.

In ogni caso sarà cura del Fornitore predisporre e aggiornare tempestivamente i propri piani di lavoro relativi alla fornitura, in funzione delle variazioni intervenute, in modo da riflettere il reale stato delle attività, a preventivo e a consuntivo.

Consip/Amministrazione si riserva di accedere in ogni momento alla base informativa relativa a tali piani di lavoro del Fornitore, o a richiederne opportuna documentazione, al fine di condividere in tempo reale con il Fornitore lo stato delle attività della fornitura.

I contenuti minimi dei documenti sono dettagliati nell'Appendice 3.

5.6 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 Obiettivo, descritti nell'Appendice 3.

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

- rispettare i principi di assicurazione e di gestione della qualità della norma EN ISO 9001 rispetto alla quale gli è stata richiesta la certificazione;
- attenersi ad essere conforme a quanto previsto dal Piano della Qualità (Generale e di Obiettivo) approvato e al proprio Sistema di Gestione della Qualità.

5.6.1 Piano della Qualità Generale

Il Piano della Qualità Generale definisce le caratteristiche qualitative cui deve sottostare l'intera fornitura, mentre il Piano della Qualità Obiettivo definisce le caratteristiche specifiche relative al singolo obiettivo o le eventuali deroghe dal Piano della Qualità Generale. Se non esistono ragioni di specificità o deroghe a quanto previsto nel Piano della Qualità Generale il Piano della Qualità Obiettivo non è richiesto. I servizi/attività la cui modalità di erogazione è stata definita di tipo a

servizio, continuativa o a richiesta fanno riferimento al Piano della Qualità Generale.

Le eventuali deroghe al Piano della Qualità Generale possono riguardare anche una diminuzione o un innalzamento dei valori soglia di specifici indicatori, che potranno essere variati nell'interesse dell'Amministrazione e dovranno essere comunque concordati con Consip/Amministrazione.

Il Piano della Qualità Generale e il Piano della Qualità Obiettivo saranno redatti dal Fornitore sulla base del proprio manuale di qualità e dello schema esposto nell'Appendice 3, e costituiranno il riferimento anche per le attività di verifica e validazione svolte dal Fornitore, all'interno dei propri gruppi di lavoro.

Il Piano della Qualità Generale dovrà basarsi sugli indicatori di qualità specifici per la fornitura dettagliati all'Appendice 1, a meno di eventuali proposte migliorative offerte dal Fornitore, che dovranno essere recepite nel Piano della Qualità Generale consegnato ad inizio fornitura.

Laddove applicabile, per ciascuna delle migliorie proposte in Offerta (strumenti, tools, soluzioni, strumenti, ecc...) dovrà essere predisposto un Piano della Qualità obiettivo, la cui versione iniziale è contenuta in Offerta. Tale documento dovrà essere concordato con i responsabili Consip, recependo le eventuali osservazioni. Consip si riserva di richiedere miglioramenti degli indicatori di qualità proposti dal Fornitore in tali documenti.

Il Piano della Qualità Generale e il Piano della Qualità Obiettivo dovranno essere aggiornati a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera, o comunque su richiesta Consip, ogni qual volta lo reputi opportuno. Essi devono essere riconsegnati aggiornati a livello di intero documento, e non per le sole parti variate, e dovrà essere possibile individuare le modifiche effettuate.

5.7 Modalità di consegna dei prodotti

I prodotti previsti dal Piano di lavoro del singolo intervento dovranno essere consegnati a Consip secondo la tempificazione prevista dal piano di lavoro stesso.

Per la documentazione la normale modalità di consegna dei sorgenti è su dischetto o CD, e in formato cartaceo, accompagnati da lettera di consegna descrittiva dei prodotti consegnati.

In via eccezionale la consegna potrà avvenire tramite posta elettronica, agli indirizzi che saranno indicati da Consip/Amministrazione.

Consip/Amministrazione si riserva di definire diverse modalità di consegna della documentazione, che potrà avvenire ed essere riscontrata in sola via telematica, anche accedendo ad apposite applicazioni messe a disposizione o via web.

Consip/Amministrazione si riserva di definire apposite stazioni di consegna del software, e concordare le relative modalità di utilizzo di tali sistemi da parte del Fornitore.

Tutti i prodotti consegnati su supporti magnetici (dischetti o CD) o in via telematica dovranno essere esenti da virus.

Consip/Amministrazione si riserva di procedere alle verifiche di assenza di virus secondo le modalità e con gli strumenti che riterrà più opportuni.

5.7.1 Vincoli temporali sulle consegne

Di seguito sono riportati i termini entro cui devono essere consegnati i prodotti della fornitura.

In via generale e preliminare sono inoltre indicati alcuni vincoli temporali sui termini di consegna di alcuni prodotti, fermo restando che tutte le date di consegna sono riportate nel piano di lavoro e che il dettaglio, o ulteriori o diverse scadenze, potranno essere indicati nell'ambito del singolo obiettivo.

Il Piano della Qualità generale ed i Piani della Qualità Obiettivo relativi a servizi e/o attività continuative dovranno essere consegnati entro 30 giorni solari dall'inizio delle attività della fornitura.

Le variazioni sui contenuti dei Piani della Qualità (sia Generale che di Intervento) dovranno essere consegnate entro 7 giorni lavorativi dalla formalizzazione dei rilievi, o nel diverso termine indicato da Consip. Si precisa che la mancata approvazione del Piano della Qualità Generale sarà sanzionata come indicato nel contratto.

La rilevazione degli indicatori di qualità:

- report (Rendicontazione degli indicatori di qualità)
- base dati delle rilevazioni

dovranno essere consegnate entro 7 giorni lavorativi dal termine di ciascun periodo di riferimento.

La Rendicontazione degli indicatori di qualità dovrà essere redatta dal Fornitore sulla base degli indicatori di qualità riportati nel Piano della Qualità Generale e nei Piani della Qualità Obiettivo secondo lo schema esposto nell'Appendice 3.

Consip si riserva di richiedere al Fornitore le bozze di tali rilevazioni anche in date intermedie del periodo di riferimento.

Per quanto riguarda eventuale Reportistica ad hoc il termine di consegna è fissato entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta di Consip e/o dell'Amministrazione.

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

I documenti "Consuntivo attività" ed eventuali documenti a corredo (es. Rapporti tecnici mensili sulle attività condotte, Rendiconto risorse per attività, ecc...) devono essere consegnati mensilmente entro 7 giorni lavorativi dal termine di ciascun mese.

Il documento "Stato avanzamento lavori " dovrà essere consegnato entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta di Consip.

Prodotto	Consegna
Piano di lavoro (dei singoli interventi)	5 gg. lavorativi dalla comunicazione dell'attività da svolgere
Piano della qualità generale	30 giorni solari dalla stipula del contratto
Piano della qualità obiettivo	5 gg. lavorativi dall'approvazione del piano di lavoro
Consuntivo attività	Mensile entro il 7° giorno lavorativo del mese successivo al periodo di riferimento
Rapporti tecnici mensili sulle attività condotte	Mensile entro il 7° giorno lavorativo del mese successivo al periodo di riferimento
Rendiconto risorse per attività	Mensile entro il 7° giorno lavorativo del mese successivo al periodo di riferimento

Prodotto	Consegna
Rendicontazione degli indicatori di qualità	7 gg. lavorativi dal termine di ciascun periodo di riferimento
Base dati degli indicatori di qualità	7 gg. lavorativi dal termine di ciascun periodo di riferimento
Stato avanzamento lavori	5 gg. lavorativi dalla richiesta Consip

5.7.2 Modalità di autorizzazione e approvazione dei prodotti

Consip si riserva 20 giorni dalla consegna per l'approvazione del Piano della Qualità Generale e dei Piani della Qualità Obiettivo relativi ad attività di tipo a servizio, continuativo e/o a richiesta.

L'approvazione del Piano della Qualità Generale, come pure gli eventuali rilievi, saranno formalizzati per iscritto, assegnando inoltre il termine per la consegna del Piano modificato.

L'approvazione del Piano della Qualità generale non implica l'approvazione dei Piani della Qualità obiettivo, che saranno valutati singolarmente.

L'approvazione dei prodotti, quali output delle attività svolte, come pure gli eventuali rilievi saranno formalizzati (per iscritto, via mail, fax, o con verbale) entro 10 giorni lavorativi dalla loro consegna o nel diverso periodo concordato indicato nel piano di lavoro.

In mancanza di comunicazione entro i termini indicati nel piano di lavoro i prodotti si intendono approvati. La tacita approvazione non è comunque mai prevista per i seguenti prodotti:

- Piano di lavoro
- Piano della Qualità Generale e di obiettivo
- Rendicontazione degli indicatori di qualità

per cui è prevista l'esplicita approvazione.

E' prevista esplicita approvazione anche per i prodotti oggetto di collaudo e/o di accettazione

Consip si riserva un massimo di 10 giorni lavorativi dalla consegna per la verifica del Consuntivo attività. In mancanza di comunicazione di Consip entro il termine indicato il consuntivo si intende tacitamente approvato.

Nel caso in cui, all'interno di una fase, siano previsti più documenti, questi potranno essere approvati singolarmente, fermo restando che tutti i documenti previsti dovranno essere approvati perché sia possibile dichiarare conclusa la fase.

5.8 Monitoraggio

Consip si riserva di procedere al monitoraggio previsto dall'art. 13 comma 2 del decreto legislativo n. 39/93 anche secondo i criteri e le modalità stabiliti dalla circolare AIPA/CR/38 del 28 dicembre 2001 nei riguardi del Fornitore anche qualora non ricorrano i limiti di cui alla citata circolare.

Il Fornitore si impegna a fornire a Consip/Amministrazione tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio, a partire dalla data di inizio fornitura, nei formati standard richiesti, salvo evoluzioni derivanti dall'introduzione di strumenti automatici a ciò deputati.

La funzione di monitoraggio sarà svolta dalla Consip/Amministrazione, o da soggetto da essa incaricato. Il Fornitore si impegna a inviare alla Consip/Amministrazione la documentazione comprovante l'esito delle visite di sorveglianza della società di certificazione della qualità entro un mese dalla data della verifica. Inoltre il Fornitore e/o i subfornitori potranno essere fatti oggetto di verifiche ispettive effettuate dalla Consip/Amministrazione tramite personale proprio o da terzi da essa incaricati, svolte nel rispetto di quanto prescritto dalla serie di norme UNI EN ISO 19011:2003.

Consip/Amministrazione si riserva di effettuare controlli anche sullo stato di avanzamento delle attività presso la sede del Fornitore.

5.9 Periodo transitorio

Nei primi tre mesi dall'inizio delle attività, o nel diverso termine indicato nell'offerta tecnica e riportato nel Piano della Qualità, il non raggiungimento dei previsti livelli di servizio non sarà soggetto all'applicazione di penali. Il Fornitore deve essere comunque impegnato al raggiungimento di tale livello di qualità. Ogni scostamento dalle soglie previste dovrà comunque essere motivato e dettagliato.

Durante tale periodo al Fornitore verrà riconosciuto il corrispettivo indicato nello schema di contratto.

Gli indicatori di qualità generali avranno piena validità ed efficacia a partire dalla data di inizio attività. Pertanto, laddove applicabile, il mancato raggiungimento delle soglie previste sarà

soggetto all'applicazione delle penali.

5.10 Affiancamento di inizio attività

Nei due mesi dalla stipula il Fornitore potrà richiedere il supporto dell'Amministrazione o terzi da essa designati, al fine di acquisire le conoscenze necessarie al corretto svolgimento dei servizi richiesti o per collaborare alla soluzione di eventuali problemi di particolare rilevanza.

Si precisa che l'eventuale riduzione del periodo di affiancamento iniziale sarà applicata alla presa in carico di tutte le attività affidate nell'ambito del contratto.

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

5.10.1 Piano di massima dell'affiancamento di inizio fornitura

In merito all'affiancamento di inizio fornitura, si precisa che il Fornitore uscente provvederà a:

1. completare e rilasciare la documentazione tecnica;
2. illustrare la documentazione sintesi delle attività effettuate durante il contratto (manualistica, reportistica periodica, ecc.);
3. illustrare metodologie e processi relativi all'erogazione dei servizi.

Il passaggio di *know how* potrà avvenire attraverso sessioni riassuntive, sessioni di lavoro congiunto, presentazioni, tavole rotonde e consegna di documentazione.

Il piano di affiancamento sarà concordato con Consip/Amministrazione e prevederà almeno le seguenti sessioni:

Id	Descrizione attività
1	Sessione di 2 ore descrittiva della documentazione prodotta (documentazione finale e deliverable di progetto)
2	Sessione di 3 ore di descrizione metodologica e tecnica per le attività inerenti il servizio di Help Desk di I livello
3	Sessione di 3 ore di descrizione metodologica e tecnica per le attività inerenti il servizio di Help Desk di II livello
4	Sessione di 3 ore di descrizione metodologica e tecnica per le attività inerenti il servizio Conduzione

Id	Descrizione attività
	sistemistica a Presidio (SCSP) - Serventi
5	Sessione di 3 ore di descrizione metodologica e tecnica per le attività inerenti il servizio Conduzione sistemistica a Presidio (SCSP) - Rete
6	Sessione di 3 ore di descrizione metodologica e tecnica per le attività inerenti il servizio Conduzione sistemistica a Presidio (SCSP) - Sicurezza
7	Affiancamento on the job: il team uscente affianca, su richiesta, personale dell'Amministrazione e del nuovo gestore

5.11 Affiancamento di fine fornitura

Negli ultimi 2 mesi di validità del contratto, o alla scadenza di un singolo intervento, o nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, il Fornitore dovrà, su richiesta Consip/Amministrazione, fornire a personale Consip/Amministrazione, o a terzi da essa designati, il trasferimento del know-how sulle attività condotte, al fine di rendere l'eventuale prosecuzione delle attività quanto più efficace possibile.

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

Al fine di facilitare il trasferimento del know how sarà stilata una lista delle attività di dettaglio da effettuare che sarà sottoposta all'approvazione di Consip e/o all'Amministrazione. L'onere di predisposizione di tale lista è a carico del Fornitore.

5.12 Valutazione delle dimensioni degli interventi

La valutazione delle dimensioni dei singoli interventi dovrà avvenire a seguito della loro attivazione e dovrà essere riportata nel piano di lavoro, tenendo conto dei vincoli legati al massimale annuo.

Il dimensionamento dovrà essere effettuato in giorni/persona per ciascuna delle figure professionali previste.

Nel caso in cui, durante l'esecuzione dell'intervento, siano richieste modifiche all'intervento stesso,

si potrà procedere ad una variazione della stima dell'effort progettuale, che dovrà comunque essere soggetta all'approvazione di Consip/Amministrazione.

5.13 Documentazione

Tutta la documentazione dovrà essere prodotta sia su supporto cartaceo che elettronico, anche nel formato sorgente dei singoli tool utilizzati.

Consip/Amministrazione si riserva di aggiornare in corso d'opera il formalismo attuale della documentazione, o variare i contenuti della documentazione concordati, nonché di emettere nuovi standard, sia come contenuti che come modalità di produzione, anche durante il corso della fornitura. Tali nuove indicazioni dovranno essere adottate per tutti i nuovi interventi, mentre saranno concordate le eventuali modalità di transizione per gli interventi in corso al momento.

5.13.1 Aggiornamento della documentazione

Dovrà essere previsto l'aggiornamento della documentazione esistente o di quella prodotta nell'ambito della fornitura, al fine di mantenerla costantemente aggiornata.

L'aggiornamento della documentazione potrà avvenire per intero documento o per addendum, secondo quanto di volta in volta concordato.

I piani della qualità dovranno essere aggiornati a livello di intero documento, dando inoltre evidenza di come individuare le modifiche apportate.

5.13.2 Strumenti di documentazione

Lo strumento di text editor normalmente utilizzato è Microsoft Word.

Lo strumento di foglio elettronico normalmente utilizzato è Microsoft Excel.

Lo strumento di pianificazione normalmente utilizzato è MS Project.

Lo strumento attualmente utilizzato per la tracciatura degli interventi e per la rilevazione automatica ed aggiornamento dell'inventario degli asset è Hermes.

Consip e/o l'Amministrazione si riserva di variare o introdurre in qualsiasi momento del contratto

nuovi strumenti di documentazione.

L'utilizzo di altri strumenti e tool di documentazione, che dovranno comunque rispondere a criteri di larga diffusione di mercato e comune accettazione nell'ambito della "comunità informatica", dovrà essere concordata con Consip/Amministrazione.

Eventuali conversioni di documentazione esistente saranno concordate e pianificate tra le parti.

5.14 Luogo di lavoro

Le attività oggetto del presente capitolato saranno svolte presso le sedi dell'Amministrazione. Le sedi presso le quali effettuare i servizi saranno indicate da Consip e/o dall'Amministrazione sia all'avvio della fornitura che di volta in volta durante il periodo di validità del contratto. Potranno essere richiesti interventi presso gli uffici periferici su tutto il territorio nazionale.

5.15 Postazioni di lavoro

Presso la Corte dei conti, in via A. Baiamonti 25, saranno disponibili le postazioni di lavoro che potranno essere dedicate alle attività necessarie alla esecuzione e alla gestione della fornitura, per i servizi di Help Desk di I e II livello. L'Amministrazione metterà a disposizione un numero di postazioni di lavoro, legato al numero effettivo di risorse, da cui il Fornitore potrà accedere a Internet e renderà disponibile il servizio di posta elettronica, tramite la definizione di opportune caselle postali. Le stazioni di lavoro saranno dotate del relativo software di base, antivirus e gestionale per l'Help Desk (attualmente Hermes).

Per lo svolgimento dei servizi di conduzione sistemistica (SCSP e SCSR), verranno resi disponibili al Fornitore un numero adeguato di posti di lavoro non attrezzati. Per posti di lavoro non attrezzati si intende la disponibilità di locali idonei ad accogliere gruppi di lavoro, dotati della normale attrezzatura di ufficio e del collegamento agli elaboratori. La modalità di collegamento sarà di tipo Fast Ethernet.

Il Fornitore dovrà attrezzare tali posti di lavoro con proprie stazioni di lavoro (PC portatili) con il solo software necessario all'espletamento delle attività richieste, secondo le disposizioni tecnico-organizzative dell'Amministrazione.

Al fornitore verrà inoltre richiesto di sottoscrivere l'accettazione per il rispetto delle politiche di sicurezza adottate dalla Corte dei conti.

Pertanto è fatto divieto al Fornitore di introdurre apparati elaborativi di proprietà senza esplicita autorizzazione da parte dell'Amministrazione.

L'utilizzo di eventuali prodotti software (diversi da quelli in uso) che dovessero rendersi necessari per l'esecuzione di talune attività, dovranno essere concordati con l'Amministrazione.

5.16 Orario di servizio

5.16.1 Help Desk I livello

Il Fornitore dovrà rendere disponibile il gruppo di lavoro dalle 8.30 alle 17.30 di tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì.

Inoltre, potranno essere richiesti servizi al di fuori del normale orario nonché il sabato, la domenica e i festivi che dovranno essere erogati da risorse appartenenti al gruppo di lavoro. I servizi, così estesi, saranno garantiti attraverso la disponibilità di un plafond pari a 160 ore della figura di Sistemista Junior per l'intera durata contrattuale, da considerare remunerato nel corrispettivo del servizio. Il conteggio sarà effettuato sulla base del numero di ore effettivamente erogate da ciascuna risorsa impegnata.

5.16.2 Help Desk II livello

Il Fornitore dovrà rendere disponibile il gruppo di lavoro dalle 8.30 alle 17.30 di tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì.

Inoltre, potranno essere richiesti servizi al di fuori del normale orario nonché il sabato, la domenica e i festivi che dovranno essere erogati da risorse appartenenti al gruppo di lavoro. I servizi, così estesi, saranno garantiti attraverso la disponibilità di un plafond pari a 80 ore della figura di Sistemista Junior per l'intera durata contrattuale, da considerare remunerato nel corrispettivo del servizio. Il conteggio sarà effettuato sulla base del numero di ore effettivamente erogate da ciascuna risorsa impegnata.

5.16.3 Servizio di Conduzione sistemistica a Presidio (SCSP)

Si richiede che il servizio sia reso disponibile dalle 8.30 alle 17.30 di tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì, secondo la distribuzione delle presenze che sarà concordata con l'Amministrazione.

Potrà essere richiesta l'erogazione dei servizi in trasferta, reperibilità h24 - per attività pianificate e non - nonché interventi al di fuori del normale orario di servizio, il sabato, la domenica e i festivi. Tutte le attività in trasferta, reperibilità h24 e per interventi al di fuori del normale orario di servizio saranno erogate da risorse facenti parte del gruppo di lavoro.

5.16.4 Servizio di Conduzione sistemistica a Richiesta (SCSR)

Il Fornitore dovrà rendere disponibile il servizio dalle 8.30 alle 17.30 di tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì.

Potrà essere richiesta l'erogazione dei servizi al di fuori del normale orario di servizio, il sabato, la domenica e i festivi, erogati da risorse facenti parte del gruppo di lavoro.

5.16.5 Caratteristiche generali

Per quanto riguarda le estensioni dell'orario di servizio, fatto salvo quanto indicato nell'Offerta Tecnica se migliorativo, il preavviso minimo sarà il seguente:

- nella stessa giornata lavorativa: 1 ora;
- disponibilità dei servizi il sabato, la domenica e/o nei giorni festivi: 2 ore.

L'estensione dell'orario di servizio sarà richiesta via posta elettronica e, se pervenuta nel periodo di preavviso prestabilito, non sarà soggetta all'accettazione da parte del Fornitore. La procedura di dettaglio concordata sarà tracciata nel Piano della Qualità Generale.

L'eventuale riduzione dei tempi di preavviso indicata in Offerta sarà tracciata nel Piano della Qualità Generale e/o di obiettivo.

La rilevazione e misurazione degli indicatori di qualità dovrà tenere conto dell'orario esteso anche nel caso in cui il Fornitore non dia seguito alla richiesta.

Di seguito viene fornita una tabella riepilogativa delle fasce orarie di servizio, di volta in volta indicate nei paragrafi precedenti, per tutte le attività.

Descrizione/nome breve	Attività in orario standard	Interventi fuori orario standard	Attività in trasferta
Help Desk I livello	8.30 - 17.30	√(*)	
Help Desk II livello	8.30 - 17.30	√(*)	
Conduzione Serventi	8.30 - 17.30	√	√
Conduzione Rete	8.30 - 17.30	√	√
Conduzione Sicurezza	8.30 - 17.30	√	
Vulnerabilità Assessment	8.30 - 17.30		
Laboratorio	8.30 - 17.30		
Publishing	8.30 - 17.30		
Supporti Progetti	8.30 - 17.30		

(*) attività (5.16.1 e 5.16.2) senza oneri aggiuntivi

Si precisa che:

1. per **orario standard** si intende la fascia oraria minima per cui è richiesta l'erogazione delle attività di volta in volta indicate nel paragrafo Oggetto della fornitura. I servizi erogati nell'orario standard saranno remunerati in base alle tariffe previste per le Attività in orario standard.
2. per **attività in reperibilità h24** si intende il complesso delle attività così erogate:
 - a. disponibilità ad intervenire on site (Sede centrale di Via Baiamonti) in caso di problemi su chiamata telefonica nelle 24 ore giornaliere;
 - b. disponibilità agli interventi on site (Sede centrale di Via Baiamonti) di cui al precedente punto a) garantita anche per l'intera giornata (24 ore) del sabato e/o della domenica;

La prestazione consistente nella disponibilità agli interventi di cui al punto a) e al punto b) deve essere effettuata da risorse di figura professionale Sistemista, appartenenti al Servizio di Conduzione sistemistica a Presidio (SCSP), per un massimale annuo di 365 giorni. La risorsa posta in reperibilità dovrà essere munita di telefono cellulare i cui costi sono interamente a carico del fornitore per l'intera durata del contratto.

Pertanto le Attività in reperibilità h24:

- o sono da erogarsi su base giornaliera o secondo quanto concordato con Consip/Amministrazione;
- o sono remunerate tenendo conto esclusivamente dei numero di giorni richiesti da

Consip/ Amministrazione e delle tariffe previste.

3. per **interventi fuori orario standard** si intendono eventuali interventi effettuati in fasce orarie diverse da quelle di volta in volta previste nel paragrafo Oggetto della fornitura. Tali interventi potranno essere effettuati per:
- o per sporadiche estensioni dell'orario standard, di cui al precedente punto 1, che potranno essere richieste dall'Amministrazione nelle normali giornate lavorative;
 - o attivazione dei servizi nei giorni festivi che potranno anche essere richiesti in fasce orarie differenti rispetto a quanto previsto nei giorni lavorativi;
 - o eventuali attività che si dovessero rendere necessarie durante l'erogazione dei servizi di cui al precedente punto 2.

Gli interventi fuori orario standard:

- o dovranno essere effettuati da risorse di figura professionale appartenenti al Servizio di Conduzione sistemistica a Presidio (SCSP);
 - o dovranno essere pianificati e concordati nel rispetto del massimale pari all'1,20% dell'importo previsto per i Servizi di Conduzione sistemistica a Presidio (SCSP);
 - o saranno remunerati tenendo conto del numero di ore effettivamente erogate per l'intervento e delle tariffe previste per gli Interventi fuori orario standard (pari alla tariffa base maggiorata del 30% per ogni figura professionale impiegata).
4. per attività in trasferta si intende interventi on site e a richiesta effettuati in fasce orarie standard nelle Sedi periferiche (par. 2.4.2). Tali interventi potranno essere effettuati per attività di assistenza sistemistica relativa ai serventi ed agli apparati di rete.

Gli interventi per le attività in trasferta:

- o dovranno essere effettuati da risorse di figura professionale appartenenti al Servizio di Conduzione sistemistica a Presidio (SCSP);
- o dovranno essere pianificati e concordati nel rispetto del massimale pari all'1% dell'importo previsto per i Servizi di Conduzione sistemistica a Presidio (SCSP);
- o saranno remunerati su base giornaliera e delle tariffe previste per le attività in trasferta (pari alla tariffa base maggiorata del 30% per ogni figura professionale impiegata).

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

fornitura.

5.17 Profili professionali

Nell'Appendice 2 viene fornita la descrizione dei profili professionali minimi richiesti per la presente fornitura. Le figure professionali proposte dovranno fare riferimento ai profili descritti.

Requisito fondamentale è individuare figure professionali con una forte propensione alla comunicazione e ai rapporti personali, con l'attitudine ad operare nella Pubblica Amministrazione. La cultura equivalente, per i non laureati, può corrispondere a 5 anni di esperienza lavorativa addizionale in ambito informatico.

Di seguito si riporta la tabella di correlazione tra figure professionali e servizi/attività:

Macroservizio	Servizi/attività	CS	SS	S	SJ
Gestione PDL	Help Desk I livello		√		√
	Help Desk II livello				√
Servizio di Conduzione Sistemistica a Presidio (SCSP)	Conduzione Serventi		√	√	√
	Conduzione Rete		√	√	√
	Conduzione Sicurezza		√	√	√
Servizio di Consulenza Sistemistica a Richiesta (SCSR)	Vulnerability Assessment	√	√	√	√
	Laboratorio	√	√	√	√
	Publishing			√	√
	Supporto Progetti	√	√	√	√

Legenda

CS: Consulente specialista

SS: Sistemista Senior

S: Sistemista

SJ: Sistemista Junior



*Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i.,
per l'affidamento di servizi professionali
per la conduzione dei sistemi della Corte dei conti*