

APPENDICE 5 AL CAPITOLATO TECNICO

STRUMENTI DI SUPPORTO

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SVILUPPO,
MANUTENZIONE E GESTIONE APPLICATIVA DEI SISTEMI INFORMATIVI DELLA CORTE
DEI CONTI, DEL DIPARTIMENTO PER LA PROGRAMMAZIONE E IL COORDINAMENTO
DELLA POLITICA ECONOMICA (DIPE - PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI) E
DELL’AGENZIA PER LA COESIONE TERRITORIALE (ALCT)**

ID 1718



INDICE

1.	INTRODUZIONE	3
2.	CONFIGURATION MANAGEMENT APPLICATIVO (C.M.A.)	3
2.1	Descrizione	3
2.2	Funzioni dell'applicazione CMA	5
3.	BASE INFORMATIVA DI GESTIONE (BIG)	8
3.1	Descrizione	8
3.2	Utenza dell'applicazione BIG	8
3.3	Funzioni dell'applicazione BIG	9
3.3.1	Autenticazione web	9
3.3.2	Gestione Comunicazioni Utente	9
3.3.3	Gestione carichi di lavoro	9
3.3.4	Governo servizio di gestione	9
3.3.5	Governo servizio di realizzazione	11
4.	INVENTARIO FUNZIONALE APPLICATIVO (INFAP)	13
4.1	Descrizione	13
4.2	Modalità di utilizzo del sistema	13
4.3	Funzioni dell'applicazione INFAP	13
4.3.1	Caricamento on-Line dell'inventario	13
4.3.2	Reportistica	14
5.	PORTALE DOCUMENTALE DELLA FORNITURA E PRODOTTI DI FASE (DEPF)	16
5.1	Descrizione	16
5.2	Utenza dell'applicazione	16
5.3	La pagina di accesso	17
5.4	Usare il browser	18
5.4.1	Struttura a cartelle	19
5.4.2	La barra del titolo	20
5.4.3	Informazioni sui documenti	20
5.4.4	Menù azioni	20
5.4.5	Icone di stato	23
6.	SISTEMI A SUPPORTO DEI PROCESSI (REMEDY/SERVICE NOW) – (solo Lotto 1)	23
6.1	Descrizione	23

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 5 al Capitolato tecnico – Strumenti di supporto

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell'Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



1. INTRODUZIONE

Di seguito sono riportati gli strumenti di supporto alla gestione della fornitura da utilizzare sia per il Lotto 1 sia per il Lotto 2.

In particolare sono descritti:

1. il sistema per la gestione della configurazione del software (CMA);
2. il sistema per il monitoraggio delle attività di gestione (BIG);
3. l'inventario funzionale applicativo (INFAP);
4. il portale per la gestione dei documenti di fase e prodotti (DePF);
5. il sistema a supporto dei processi (Remedy/ServiceNow).

2. CONFIGURATION MANAGEMENT APPLICATIVO (C.M.A.)

2.1 Descrizione

Il Sistema di Configuration Management Applicativo (C.M.A.), basato in prima istanza sul prodotto Open Source Subversion (SVN), governa e gestisce il ciclo di vita del software realizzato su sistemi dipartimentali/distribuiti.

I diversi processi di configurazione, definiti ad hoc nel C.M.A., consentono di interfacciare SVN nelle modifiche sincrone ed asincrone che si apportano ai sorgenti e nelle operazioni di versioning e storicizzazione.

Gli oggetti posti in configurazione sono tutti gli elementi delle applicazioni. Inoltre, è stata predisposta una procedura di "deploy" per la tecnologia Java J2EE che consente, attraverso la definizione di script XML, stilati dai fornitori di sviluppo software, di compilare i moduli sorgenti e/o di depositare i moduli applicativi su librerie esterne al sistema C.M.A.

Mediante script XML, stilati dai fornitori di sviluppo software, è possibile compilare anche progetti in tecnologia .NET di compilare i moduli sorgenti e/o di depositare i moduli applicativi su librerie esterne al sistema C.M.A.

Il C.M.A. risiede su rete intranet e su rete internet (raggiungibile all'indirizzo <https://cma2.tesoro.it/>), la consegna del software sviluppato sugli ambienti dei fornitori non collegati a SOGEI segue la normale modalità di invio, ossia mediante accesso alle funzioni offerte dal sistema CMA.

Eventuali operazioni di monitoraggio della configurazione sono demandate sia ai tools Open Source di front-end, ViewVc e WebSVN, sia a prodotti realizzati internamente, integrati nel sistema C.M.A.

In particolare, i tools ViewVC e WebSVN, per mezzo di un opportuno intervento di adattamento, permettono solo la visualizzazione delle informazioni relative all'area o alle aree di appartenenza:

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 5 al Capitolato tecnico – Strumenti di supporto

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell'Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



ViewVC e WebSVN consentono, per le applicazione di propria competenza, di visualizzare e scaricare in locale le diverse versioni dei moduli software censiti. Utenza dell'applicazione CMA

Il C.M.A. è organizzato per classi di utenza; in particolare, le utenze previste sono:

1. Amministratore C.M.A.(Amm.): è il supervisor del sistema ed ha la responsabilità della completa gestione dell'applicativo. E' abilitato a tutte le funzionalità del C.M.A., ed ha la possibilità di accedere direttamente sia alla base informativa C.M.A., sia ai repository SVN;
2. SOGEI Sviluppo (CS): è il ruolo assegnato ai gruppi SOGEI che sovrintendono lo sviluppo di software e la manutenzione evolutiva, effettuata dal Fornitore, sui Sistemi Informativi dell'Amministrazione in carico a SOGEI; sono di norma suddivisi per area applicativa;
3. SOGEI Gestione Applicativa (CGA): è il ruolo assegnato ai gruppi SOGEI che sovrintendono alla gestione, effettuata dal Fornitore, delle funzionalità sui sistemi informativi dell'Amministrazione in esercizio; anche questi gruppi sono di norma suddivisi per area di competenza;
4. SOGEI Monitoraggio (Monit.): è il ruolo assegnato a referenti SOGEI che non hanno compiti operativi, ma svolgono un ruolo di controllo e monitoraggio;
5. Fornitore Sviluppo (FS): è il ruolo assegnato al gruppo del fornitore che svolge l'attività di sviluppo e manutenzione evolutiva del Sistema Informativo di un'area applicativa;
6. Fornitore Correttiva (FC): è il ruolo assegnato al gruppo del fornitore che si occupa dell'attività di manutenzione correttiva di un'area applicativa;
7. Gestore della Configurazione (GConf.): è il referente del fornitore che, per un'area applicativa, sovrintende a tutte le attività legate alla gestione della configurazione.

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 5 al Capitolato tecnico – Strumenti di supporto

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell'Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



2.2 Funzioni dell'applicazione CMA

Di seguito sono schematizzate le principali funzioni dell'applicazione C.M.A. per classi di utenza:

Funzioni C.M.A.		Classi di utenza C.M.A.						
Funzione	Descrizione	Amm.	CS	CGA	Monit.	GConf.	FS	FC
APERTURA OBIETTIVO	La funzione consente di attivare il processo di Configuration Management per un obiettivo di sviluppo/modifica software. Tale funzionalità è attivata automaticamente a fronte della apertura di un obiettivo sul sistema BIG (Base Informativa di Gestione) o dal pannello di controllo di CMA. Al termine dell'attività, il sistema invia automaticamente una e-mail al Fornitore Sviluppo della propria area di appartenenza ed al Gestore della Configurazione per avvisarli dell'avvenuta apertura dell'obiettivo.	Si	Si	No	No	No	No	No
LISTA OBIETTIVI	<ul style="list-style-type: none">La funzione mostra lo stato di tutti gli obiettivi aperti per le aree di consultazione abilitate. La lista contiene informazioni sullo stato di ciascun obiettivo e sull'ambiente per il quale è stato aperto (Collaudo / Manutenzione) mentre per gli obiettivi chiusi è sempre riportato l'ambiente di produzione. :	Si	Si	No	No	Si	Si	No
	<ul style="list-style-type: none">							

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 5 al Capitolato tecnico – Strumenti di supporto

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell'Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



Funzioni C.M.A.		Classi di utenza C.M.A.						
Funzione	Descrizione	Amm.	CS	CGA	Monit.	GConf.	FS	FC
SELEZIONE SOFTWARE	La attivazione di tale funzione permette al Fornitore di Sviluppo di effettuare il download del software richiesto.	Si	No	No	No	Si	No	No
UPLOAD SOFTWARE	La funzione consente al fornitore di depositare il pacchetto software in CMA	Si	No	No	No	Si	Si	Si
ACCETTAZIONE PER COLLAUDO	La funzione consente di immettere nel C.M.A. i moduli software consegnati dal fornitore, per le attività di collaudo.	Si	No	No	No	Si	No	No
VERIFICA SOFTWARE	La funzione consente di effettuare i controlli di non regressione sul pacchetto software rilasciato dal fornitore, prima dell'aggiornamento del repository SVN	Si	No	No	No	Si	No	No
ATTIVAZIONE PER COLLAUDO	La funzione consente di immettere (ambiente logico di collaudo) i moduli software degli obiettivi/interventi accettati per collaudo. Tale immissione permette di effettuare il collaudo del software.	Si	No	No	No	Si	No	No
PASSAGGIO AMBIENTE	La funzione consente di eseguire il merge nel C.M.A. dei moduli software consegnati dal fornitore di sviluppo o correttiva nell'ambiente di produzione.	Si	No	No	No	Si	No	No
DEPLOY	La funzione consente di estrarre il software dal repository SVN di propria competenza, di compilare i moduli sorgenti Java, COBOL e .NET di	Si	No	No	No	Si	No	No

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 5 al Capitolato tecnico – Strumenti di supporto

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell'Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



Funzioni C.M.A.		Classi di utenza C.M.A.						
Funzione	Descrizione	Amm.	CS	CGA	Monit.	GConf.	FS	FC
	depositare il software su librerie esterne al sistema C.M.A.							

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 5 al Capitolato tecnico – Strumenti di supporto

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell'Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



3. BASE INFORMATIVA DI GESTIONE (BIG)

3.1 Descrizione

L'applicazione si presenta come strumento di Problem & Change Management per la registrazione di tutte le attività di sviluppo e gestione applicativa effettuati a fronte di nuovi sviluppi, segnalazioni di malfunzionamento, di richieste di assistenza, di piccoli interventi o di prodotti/servizio.

I macro aggregati dei servizi sono i seguenti:

1. Servizio di Gestione Applicativa
2. Servizio di Manutenzione
3. Servizio di Realizzazione.

Nell'ambito dei suddetti servizi vengono svolte le diverse attività di interesse contrattuale.

3.2 Utenza dell'applicazione BIG

Di seguito si elencano le classi di utenza individuate:

- AMMINISTRATORE: è il responsabile della gestione del Sistema e si occuperà di impostare i parametri dell'applicazione (ad esempio Dipartimento, Area/Progetto, ...) e le relazioni tra i parametri. Inoltre avrà a disposizione le funzioni di gestione delle utenze e la possibilità di accedere a tutte le funzioni presenti nel Sistema.
- SOGEI SVILUPPO: è il responsabile del gruppo di sviluppo che presiede al corretto svolgimento delle attività di sviluppo e manutenzione evolutiva del Sistema Informativo di un'area applicativa
- SOGEI G.A.: è il responsabile del gruppo che presiede lo svolgimento delle attività di manutenzione correttiva e le attività di esercizio del Sistema Informativo di un'area applicativa.
- OSSERVATORE: a tale classe possono essere associate specifiche figure che hanno l'accesso alle sole funzioni di reportistica ed estrazione dati; ad esempio: Monitoraggio SOGEI, Direttori SOGEI, Responsabili dell'Amministrazione
- FORNITORE CORRETTIVA è il gruppo che si occupa dell'attività di manutenzione correttiva di un'area applicativa.
- FORNITORE SVILUPPO è il gruppo che svolge le attività di sviluppo e manutenzione evolutiva del Sistema Informativo di un'area applicativa.
- SERVIZIO DI GESTIONE: è il gruppo che svolge le attività di assistenza all'esercizio delle aree applicative e di assistenza agli utenti.

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 5 al Capitolato tecnico – Strumenti di supporto

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell'Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



3.3 Funzioni dell'applicazione BIG

3.3.1 Autenticazione web

La funzionalità effettua l'autenticazione a sistema verificando l'abilitazione dell'utente all'accesso al sistema e la sua appartenenza ad uno dei ruoli predefiniti.

Per verificare l'identità si utilizza il Single Sign-On (SSO), un'infrastruttura di Access Management per applicazioni Web multilivello presente sui sistemi gestiti da SOGEI S.p.A..

3.3.2 Gestione Comunicazioni Utente

Un'esigenza condivisa dalle diverse Aree applicative è quella di avere a disposizione uno strumento che consenta la comunicazione tra i diversi gruppi di lavoro. A questo scopo l'applicativo è dotato di una funzionalità che permette la divulgazione di particolari comunicazioni che necessitano di condivisione.

3.3.3 Gestione carichi di lavoro

La funzionalità consente di visualizzare lo stato delle diverse attività di competenza di una determinata classe di utenza. All'accesso l'utente ha a disposizione una serie di informazioni che lo aiutano nella gestione delle diverse attività.

3.3.4 Governo servizio di gestione

Apertura attività di gestione

La funzione consente di inserire le informazioni relative ad una attività che si rende necessaria a fronte di una problematica espressa dall'utente.

Interrogazione attività di gestione

La funzione consente di effettuare la ricerca di una segnalazione o di un insieme di segnalazioni. La funzione è fruibile da tutti gli utenti ma in maniera distinta in relazione alla loro classe di utenza.

I criteri di ricerca si basano su tutti i campi principali della segnalazione e su quelli caratteristici dei vari stati. Dopo la selezione dei parametri, il sistema consente la visualizzazione di tutte le informazioni legate alla/alte segnalazioni.

Modifica attività di gestione

Le informazioni relative ad una segnalazione possono essere modificate dagli utenti in base alla loro competenza ed in base allo stato della segnalazione.

Presa in carico attività di gestione

Il Servizio di competenza, dopo il ricevimento della richiesta, prende in carico la lavorazione della segnalazione per effettuare la fase di analisi della richiesta. Attraverso la funzionalità è possibile prevedere l'invio di un messaggio all'utente di notifica dell'avvenuta presa in carico della segnalazione.

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 5 al Capitolato tecnico – Strumenti di supporto

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell'Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



Sospensione attività di gestione

Nel caso in cui, dopo la presa in carico di una segnalazione, il Servizio di competenza abbia necessità di ulteriori chiarimenti o informazioni aggiuntive rispetto a quelle indicate all'atto di apertura della segnalazione oppure sia richiesto un fermo dell'attività, può essere eseguita la sospensione della segnalazione.

La funzionalità prevede la possibilità di inserire delle note di sospensione. La riapertura dell'attività verrà effettuata dall'utente che ha effettuato la sospensione.

Annullamento attività di gestione

Dopo la presa in carico di una segnalazione da parte del Servizio competente, qualora fosse necessario, la funzionalità permette di operare l'annullamento della stessa. La funzionalità prevede la possibilità di inserire delle note di annullamento. La riapertura dell'attività verrà effettuata dall'utente che ha effettuato l'annullamento.

Cancellazione attività di gestione

La cancellazione della segnalazione può essere eseguita dai seguenti utenti:

- Servizio di Gestione
- SOGEI G.A.

La funzione consente di effettuare la cancellazione logica di una segnalazione aperta, in particolare consente di :

- inserire note di cancellazione,
- eseguire la cancellazione logica dell'identificativo segnalazione.

Chiusura attività di gestione

La chiusura della segnalazione da parte del Servizio di competenza può avvenire in diversi casi:

- dopo la risoluzione del problema comunicato dall'utente, in questo caso la funzionalità consente di:
 - inserire la descrizione dell'intervento
 - inserire eventuali allegati di chiusura (print screen, report..)
 - chiudere l'identificativo della segnalazione
- nel caso in cui dopo la fase di analisi, il Servizio di gestione decida che il problema non è di sua competenza e quindi inoltri la segnalazione al Servizio di Manutenzione; la funzionalità consente di:
 - inserire note per il servizio di manutenzione
 - chiudere l'identificativo della segnalazione
 - aprire l'identificativo della nuova segnalazione

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 5 al Capitolato tecnico – Strumenti di supporto

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell'Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



Accettazione attività di gestione

La funzionalità consente all'utente SOGEI G.A. di accettare l'attività chiusa dal Servizio di Gestione; con la validazione si chiude il ciclo di vita della attività. Sono disponibili le seguenti funzioni:

- accettazione attività: in questo caso la funzione consente di inserire note di accettazione
- non accettazione attività: in questo caso la funzione consente di inserire le motivazioni di non accettazione.

3.3.5 Governo servizio di realizzazione

Interrogazione attività di realizzazione

La funzione consente di effettuare la ricerca di un obiettivo o di un insieme di obiettivi. La funzione è fruibile da tutti gli utenti ma in maniera distinta in relazione alla loro classe di utenza. I criteri di ricerca si basano su tutti i campi principali degli obiettivi e su quelli caratteristici dei vari stati. Dopo la selezione dei parametri, il sistema consente la visualizzazione di tutte le informazioni legate agli/all'obiettivo.

Aggiornamento del ciclo di vita dell'attività di realizzazione

Il Fornitore dopo l'apertura dell'obiettivo svolge tutte le fasi relative al ciclo di vita dello stesso. In base al tipo di obiettivo l'utente ha a disposizione una funzionalità con cui può gestire i diversi adempimenti contrattuali (consegna documenti di fase, ecc.). In particolare consente di:

- inserire informazioni di inizio e fine fase
- inserire eventuali allegati di apertura e chiusura
- recepire dall'applicativo INFAP informazioni relative all'obiettivo
- recepire dall'applicativo CMA informazioni relative all'obiettivo

Sospensione attività di realizzazione

In casi particolari è possibile avere la necessità di operare un fermo dell'attività; in questo può essere eseguita la sospensione dell'obiettivo.

La funzionalità prevede la possibilità di inserire delle note di sospensione. La riapertura dell'attività verrà effettuata dall'utente SOGEI Sviluppo.

Interrogazione correttiva in collaudo

La funzione consente di effettuare la ricerca di una segnalazione o di un insieme di segnalazioni in collaudo. La funzione è fruibile da tutti gli utenti ma in maniera distinta in relazione alla loro classe di utenza.

I criteri di ricerca si basano su tutti i campi principali degli obiettivi e su quelli caratteristici dei vari stati. Dopo la selezione dei parametri, il sistema consente la visualizzazione di tutte le informazioni legate alle segnalazioni.

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 5 al Capitolato tecnico – Strumenti di supporto

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell'Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



Riciclo correttiva in collaudo

Dopo la chiusura di una segnalazione di correttiva in collaudo da parte del Fornitore Sviluppo, l'utente SOGEI ha la facoltà di non accettare la risoluzione proposta se si verifica la reiterazione del malfunzionamento nell'ambiente di collaudo. In questo caso è previsto un riciclo della segnalazione cioè la segnalazione riaperta e rinviata al Fornitore.

La funzionalità consente di:

- inserire la motivazione della non accettazione
- inserire eventuali allegati (print screen, report, ecc.)
- riaprire l'identificativo della segnalazione.

Governo servizio di manutenzione

L'apertura dell'intervento di manutenzione è a carico dell'utente SOGEI G.A. a seguito dell'individuazione di malfunzionamenti del software in esercizio da parte sua o di un utente esterno.

Presa in carico attività di manutenzione

L'utente Fornitore Correttiva, dopo il ricevimento della richiesta, prende in carico la lavorazione della segnalazione per effettuare la fase di analisi della richiesta. Attraverso la funzionalità è possibile prevedere l'invio di un messaggio all'utente di notifica dell'avvenuta presa in carico dell'intervento.

Sospensione attività di manutenzione

Nel caso in cui, dopo la presa in carico di un intervento di manutenzione, il Fornitore Correttiva abbia necessità di ulteriori chiarimenti o informazioni aggiuntive rispetto a quelle indicate all'atto di apertura della segnalazione oppure sia richiesto un fermo dell'attività dall'utente SOGEI G.A., può essere eseguita la sospensione dell'intervento. La funzionalità prevede la possibilità di inserire delle note di sospensione. La riapertura dell'attività verrà effettuata dall'utente che ha effettuato la sospensione.

Annullamento attività di manutenzione

Dopo la presa in carico di un intervento di correttiva, qualora fosse necessario, la funzionalità permette all'utente Fornitore Correttiva di operare l'annullamento dello stesso. La funzionalità prevede la possibilità di inserire delle note di annullamento. La riapertura dell'attività verrà effettuata dall'utente che ha effettuato l'annullamento.

Cancellazione attività di manutenzione

La cancellazione dell'intervento può essere eseguita dai seguenti utenti:

- Fornitore Correttiva
- SOGEI G.A.

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 5 al Capitolato tecnico – Strumenti di supporto

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell'Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



La funzione consente di effettuare la cancellazione logica di un intervento aperto, in particolare consente di :

- inserire note di cancellazione,
- eseguire la cancellazione logica dell'identificativo intervento.

4. INVENTARIO FUNZIONALE APPLICATIVO (INFAP)

4.1 Descrizione

Il sistema INFAP rappresenta una delle componenti del sistema di Asset Management Applicativo, atto alla gestione complessiva del parco funzionale applicativo mediante lo standard dei Function Point. Di seguito si riportano le macro funzioni ed i dettagli ad esse relativi.

4.2 Modalità di utilizzo del sistema

Ogni variazione della baseline legata al software sviluppato o modificato deve essere registrata dal fornitore nel sistema INFAP utilizzando le funzionalità all'uopo predisposte. In particolare il fornitore dovrà inserire sul sistema le informazioni relative al censimento volumetrico dei FP delle varie funzioni con il livello di dettaglio preimpostato nel sistema stesso . Il capo progetto SOGEI provvederà poi a visualizzare e validare direttamente sul sistema tali informazioni. Dopo tale operazione il Fornitore dovrà scaricare il report prodotto da INFAP con i dati volumetrici e completarlo con le informazioni relative all'effort corrispondente al volume di FP censito (Modulo per il conteggio dei FP.

4.3 Funzioni dell'applicazione INFAP

4.3.1 Caricamento on-Line dell'inventario

La macro funzionalità si divide nelle seguenti Funzioni utente:

Gestione obiettivo/intervento

La funzione, disponibile agli utenti appartenenti ai ruoli Amministratore e SOGEI (ciascuno con abilitazioni diverse a seconda della tipologia di obiettivo/intervento), a partire dalla lista degli Obiettivi/interventi, consente di inserire, modificare o cancellare un obiettivo/intervento, e di visualizzarne il dettaglio. La cancellazione è ammessa solo per gli obiettivi in stato di bozza.

Gestione applicazioni

La funzione è attivata dagli utenti associati al ruolo di Fornitore (in consultazione ai ruoli Amministratore e SOGEI); essa viene richiamata all'inizio del processo di caricamento dei dati dell'Obiettivo/intervento, e consente la definizione, la modifica, la visualizzazione delle informazioni anagrafiche relative ad un'applicazione dell'Area/Progetto di competenza.

Gestione funzione utente

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 5 al Capitolato tecnico – Strumenti di supporto

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell'Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



La funzione viene richiamata nell'ambito del processo di caricamento dei dati dell'Obiettivo/intervento, ed è attivata dagli utenti appartenenti al ruolo Fornitore (in consultazione ai ruoli Amministratore e SOGEI); essa consente la definizione, la modifica, la visualizzazione delle Funzioni utente (F.U.) relative all'applicazione trattata.

Gestione funzione elementare

La funzione viene richiamata nell'ambito del processo di caricamento dei dati dell'Obiettivo/intervento, ed è attivata dagli utenti appartenenti al ruolo Fornitore (in consultazione ai ruoli Amministratore e SOGEI); essa consente l'inserimento, la modifica, la cancellazione, la visualizzazione degli elementi funzione relativi ad una Funzione utente.

Gestione dati

La funzione viene richiamata nell'ambito del processo di caricamento dei dati dell'Obiettivo/intervento, ed è attivata dagli utenti appartenenti al ruolo Fornitore (in consultazione ai ruoli Amministratore e SOGEI); essa consente la definizione, la modifica, la visualizzazione dei Dati (siano essi di tipo Entità, di tipo Relazione, o di tipo archivi tradizionali) relativi all'applicazione trattata.

Gestione dato elementare

La funzione viene richiamata nell'ambito del processo di caricamento dei dati dell'Obiettivo/intervento, ed è attivata dagli utenti appartenenti al ruolo Fornitore; essa consente la definizione, la modifica, la cancellazione, la visualizzazione degli elementi dato relativi ad un Dato.

Fine lavorazione

La funzionalità di Fine lavorazione, di competenza degli utenti appartenenti al ruolo Fornitore, è legata alla fase del processo di riferimento in cui si trova l'Obiettivo/intervento selezionato. A seconda dello stato in cui si trova l'obiettivo/intervento, l'utente Fornitore effettua la comunicazione di fine lavorazione abilitando l'utente SOGEI alla successiva fase di accettazione. Nel caso di obiettivi di sviluppo, a seconda del numero di fasi impostate in sede di definizione dell'obiettivo, si abiliteranno in sequenza la "comunicazione di fine definizione" (opzionale), la "comunicazione di fine analisi" (opzionale), la "comunicazione di fine realizzazione" (obbligatorio), la "comunicazione di fine collaudo" (obbligatorio).

4.3.2 Reportistica

La macro funzionalità si divide nelle seguenti Funzioni utente:

Riepilogo generale

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 5 al Capitolato tecnico – Strumenti di supporto

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell'Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



La funzione permette di interrogare l'inventario funzionale ad una certa data; la ricerca può essere eseguita per livelli di dettaglio crescenti, rispettivamente per area/progetto , per applicazione, per funzione/dato e per elemento funzione/elemento dato.

Riepilogo per obiettivo/intervento

Permette di interrogare l'inventario funzionale, ad una certa data, per un determinato obiettivo/intervento.

Riuso per Area

La funzionalità in oggetto permette la visualizzazione di tutti gli elementi funzione o gli elementi dato oggetto di riuso tra le aree/progetti.

Analisi di trend

La funzione consente di visualizzare, rispetto ad un arco di tempo definito dall'utente, l'andamento di determinate grandezze relative all'inventario funzionale, in modo da consentire di formulare analisi a fini previsionali; il risultato di tali interrogazioni, esportato in formato Excel, consente la produzione di grafici.

Interrogazione dati storici

L'esigenza di mantenere la storia degli interventi e della cubatura, quindi di estrarre la situazione ad una certa data mantenendo le informazioni risalenti a prima di una determinata modifica, comporta il mantenimento sulla base informativa di tutte le informazioni relative agli elementi costituenti l'inventario (obiettivi/interventi, applicazioni, funzione, elementi funzione, dati ed elementi dato).

Ogni modifica legata ad un Obiettivo/intervento viene pertanto registrata sulla base informativa in due passi:

- chiusura del periodo di validità dell'elemento presente in inventario (mediante l'impostazione della data di fine validità);
- inserimento in inventario dell'elemento modificato.

La stessa tecnica è adottata anche per le entità di servizio (Area, Dipartimento, contratto) per le quali ogni modifica agli elementi descrittivi comporta la storicizzazione del record invalido e la scrittura di un nuovo record con gli estremi modificati.

Il mantenimento in base dati di tutti gli interventi che si sono succeduti a carico di un elemento dell'inventario consente di estrarre informazioni sull'andamento nel corso del tempo dei valori di cubatura per una certa Area/progetto e per una determinata applicazione (vedi "FU058 – reportistica – analisi di trend"), di fotografare i valori relativi ad un'area o ad un'applicazione ad una certa data, di visualizzare l'insieme degli elementi che hanno costituito un certo Obiettivo/intervento del passato.

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 5 al Capitolato tecnico – Strumenti di supporto

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell'Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



5. PORTALE DOCUMENTALE DELLA FORNITURA E PRODOTTI DI FASE (DEPF)

5.1 Descrizione

Il “Portale Documentale della fornitura e Prodotti di Fase” chiamato “DePF” è una applicazione utilizzata per la raccolta della documentazione di progetto.

Il portale, profilato debitamente, permette ad ogni attore coinvolto nel processo di work flow di: inserire, consultare, approvare la documentazione prodotta in formato nativo (doc, xls, ppt, mpp, ecc.), eliminando completamente tutta la produzione cartacea e allo stesso tempo accentrando tutta la documentazione in un unico repository, rendendola facilmente consultabile e rintracciabile anche attraverso un motore di ricerca (ricerca per nome documento o parole presenti all’interno del documento).

5.2 Utenza dell’applicazione

Gli Utenti del Portale DePF sono tutti gli attori coinvolti nel processo di gestione dei progetti SOGEI; in particolare:

- Applicativo SOGEI
L’utenza può essere suddivisa in due tipologie:
 - Administrator progetto: Questa tipologia di utente ha l’autorizzazione ad utilizzare tutte le funzioni dell’applicazione DePF per l’area/contratto di competenza; Lettura, Scrittura, Modifica Proprietà, Monitor sulle cartelle; Lettura, Proprietà, Visualizzazione Log, Commento, Check In/Out, Email, Ricerca correlati, Monitor
 - Monitoraggio progetto: questa tipologia di utente ha l’autorizzazione ad utilizzare le sole funzioni di visualizzazione e ricerca dell’applicazione DePF;
- Fornitore
L’utenza ha la possibilità di visualizzare solo l’area/ contratto di competenza, ed avere i seguenti permessi:
 - Permessi sulle cartelle:
 - Lettura(Download/Browse)
 - Scrittura(Crea)
 - Modifica Proprietà
 - Monitor
 - Permessi sui documenti:
 - Lettura
 - Aggiornamento
 - Copia
 - Sposta
 - Proprietà

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 5 al Capitolato tecnico – Strumenti di supporto

Gara a procedura aperta ai sensi dell’art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l’affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell’Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



- Visualizza Log
 - Commento
 - Email
 - Ricerca correlati
 - Monitor
- Segreteria
 - L'utenza da la possibilità di visualizzare tutte le aree/ contratto, ed avere i seguenti permessi:
 - Permessi sulle cartelle:
 - Lettura(Download/Browse)
 - Scrittura(Crea)
 - Modifica Proprietà
 - Monitor
 - Permessi sui documenti:
 - Lettura
 - Proprietà
 - Visualizza Log
 - Commento
 - Check In/Out
 - Email
 - Ricerca correlati
 - Monitor

5.3 La pagina di accesso

La figura sottostante mostra la pagina di accesso principale al sistema. Le due caselle devono essere compilate con l'Identificativo Utente e la Password che sono state comunicate dall'amministratore di sistema. Una volta riempite queste caselle cliccare il pulsante Accedi. Se l'utente e la password sono valide si aprirà la home page, altrimenti apparirà un messaggio di errore.



Figura 1: la pagina di accesso con le varie opzioni

A seconda di come l'amministratore di sistema ha configurato l'ambiente, le seguenti caratteristiche possono essere o non essere disponibili.

5.4 Usare il browser

Il browser è il metodo principale, che viene utilizzato per navigare attraverso la struttura gerarchica a cartelle e per trovare ed utilizzare i documenti che sono stati importati nel sistema. Una volta entrati si possono effettuare diverse operazioni sulle cartelle o sui documenti, ad esempio, stabilire l'ordinamento, visualizzare o scaricare un documento, o inviarlo via e-mail a qualcun'altro.

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 5 al Capitolato tecnico – Strumenti di supporto

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell'Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718

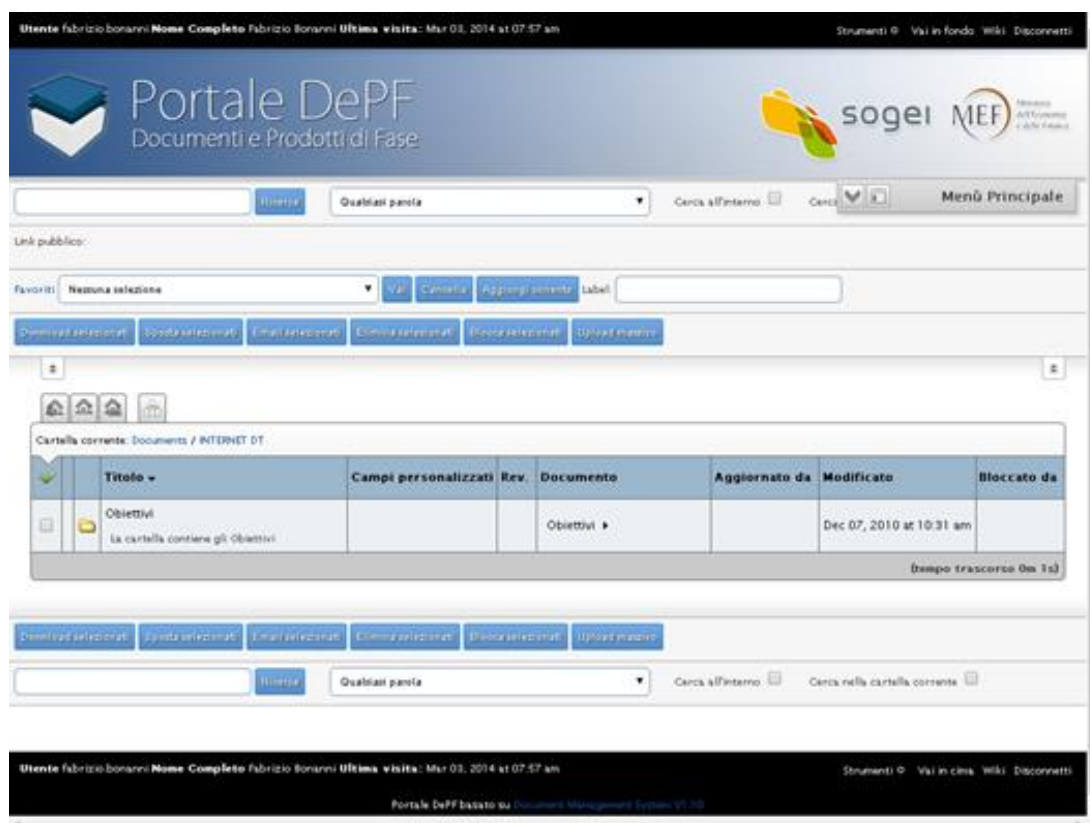


Figura 2: la pagina iniziale con il browser documenti, come si presenta dopo un accesso corretto con profilazione da Administrator

5.4.1 Struttura a cartelle

I documenti che vengono caricati nel portale sono archiviati in cartelle ed ognuna di esse può avere una serie di sotto cartelle. Questo tipo di struttura è conosciuto come struttura gerarchica ed è tipicamente utilizzato per l'archiviazione e l'organizzazione di file contenuti nel disco rigido del pc.

Il percorso della cartella e la navigazione tra le cartelle

L'etichetta "Cartella Corrente" sopra la barra del titolo indica il tuo percorso all'interno della gerarchia delle cartelle e che permette di tornare velocemente ai sottolivelli e alla cartella principale.

Posizionando il mouse sul nome delle cartelle, l'utente può scegliere a quale sottocartella ritornare. In alternativa, puoi usare:

- l'icona (🏠) per tornare su di un livello.
- l'icona (🏠) per tornare alla tua cartella iniziale
- l'icona (🏠) per impostare la cartella corrente come cartella iniziale


Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 5 al Capitolato tecnico – Strumenti di supporto

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell'Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718




- il link (Mappa del Sito) per visualizzare l'intera gerarchia delle cartelle e selezionare quella desiderata.

L'icona () posizionata a fianco alla scritta Cartella corrente, permette all'utente abilitato di modificare le policy di accesso alle cartelle e ai documenti, dell'intera root del sistema.

Il browser al riavvio ricorderà le impostazioni personalizzate dell'utente configurando le schermate del portale.

La struttura a cartelle permette di avere un metodo utile per raggruppare documenti in modo significativo.

5.4.2 La barra del titolo

				Titolo ▼	Protocollo	Rev.	Documento	Dim.	Aggior. da	Modificato	Bloccato da









In alto sul browser documenti c'è la barra del titolo. Essa ha le seguenti etichette di colonna: titolo, versione, file, dimensione, creato da, modificato e bloccato da. Se accanto alla colonna titolo una freccia rivolta verso il basso, questo indica che la colonna è stata ordinata in maniera ascendente. Premendo il tasto sinistro del mouse su Titolo, la freccia diventerà rivolta verso l'alto e i file in quella directory verranno ordinati in maniera discendente.

E' possibile ordinare ognuna delle seguenti colonne in ordine crescente o decrescente: versione, file, dimensione, creata da, modificata e bloccato da.

5.4.3 Informazioni sui documenti

Il menù informazioni collocato in alto a sinistra contiene dei macro contenitori, che ci fanno individuare con un semplice colpo d'occhio i documenti presenti.

Di seguito il menù informazioni come viene rappresentato sul portale:

Informazioni sui documenti											
	Nuovi:	0		Modificati:	0		Miei:	(0)		Gruppo:	0
	Bloccati:	0		Monitorati:	(0)		Notizie:	0		Accessi speciali:	(??:?)
Totale:											

Le diciture presenti al fianco delle icone sono intuitive e ci permettono di spostarci agilmente tra i documenti.


5.4.4 Menù azioni

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 5 al Capitolato tecnico – Strumenti di supporto

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell'Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



In questo menù che viene visualizzato cliccando sull'icona () vicino ai nomi delle cartelle o dei documenti sono presenti tutte le funzioni disponibili per intervenire su una cartella e/o documento presente sul portale.




















Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 5 al Capitolato tecnico – Strumenti di supporto

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell'Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



Di seguito troviamo le specifiche di ogni icona presente:

-  File Log
-  Elimina Documento (Y/N)
-  Modifica proprietà Documento
-  Collega questo Documento ad un'altra Cartella
-  Copia Documento
-  Sposta Documento
-  Aggiorna Documento
-  Scarica Documento
-  Aggiungi un commento
-  Blocca documento
-  Sblocca documento
-  Carica un archivio zippato da estrarre
-  Aggiungi un commento
-  Email di questo documento
-  Trova Documenti correlati
-  Visualizza Documento
-  Riproduci
-  Monitora questo Documento
-  Stampa questa Notizia

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 5 al Capitolato tecnico – Strumenti di supporto

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell'Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



5.4.5 Icone di stato


Queste icone che di volta in volta appaio al fianco dei documenti, indicano lo stato del documento.

Di seguito le icone esplicative:

* Questo documento è stato indicizzato

 Questo documento è stato aggiunto nell'ultima visita al Portale

 Questo documento è stato aggiornato nell'ultima visita al Portale

 Questo documento ha avuto un commento

6. SISTEMI A SUPPORTO DEI PROCESSI (REMEDY/SERVICE NOW)

6.1 Descrizione

La piattaforma BMC Remedy ITSM è, ad oggi, lo strumento di IT Service Management che permette di supportare i processi ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Remedy funge da punto di contatto per le segnalazioni provenienti dagli utenti o generati dall'infrastruttura. Inoltre, la suite dispone di workflow predefiniti, in aderenza ai processi in uso. La piattaforma permette di supportare i seguenti processi:

- Incident management;
- Problem management;
- Asset & Configuration management;
- Change management;
- Release management;
- Service level management;
- Request fulfilment.

Oltre al tool per il supporto dei processi sono presenti inoltre due strumenti BMC di reportistica e dashboard:

- BMC Analytics for Business Service Management;
- BMC Dashboards for Business Service Management.

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 5 al Capitolato tecnico – Strumenti di supporto

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell'Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718



Nell'ambito della continua evoluzione tecnologica che coinvolge Corte dei Conti, è necessario considerare che l'Amministrazione ha definito e pianificato l'introduzione di una nuova soluzione tecnologica a supporto dei processi ITIL (ServiceNow® - Service Management Suite) in sostituzione dello strumento ad oggi utilizzato e gestito (Remedy).

La principale innovazione è legata alla modalità di fruizione ed utilizzo della nuova soluzione che è prevista in modalità Cloud (SaaS/PaaS). ServiceNow è un servizio Cloud che permette di consolidare ed automatizzare tutti i processi di Service Management. La suite di Service Management, si basa sulla piattaforma di ServiceNow che mette a disposizione, tra le varie funzioni, servizi di base come il Reporting, Dashboarding, Mobile coverage, Social Feed, Chat, Service Portal, CMS, etc. In particolare, per l'ambito IT, la suite Service Management copre i seguenti processi: Incident, Problem, Change, Release, Asset, Configuration Management (CMDB), Knowledge, SLA Management, Request Management, Service Catalog.

Classificazione del documento: Consip Public

Appendice 5 al Capitolato tecnico – Strumenti di supporto

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento di servizi di sviluppo, manutenzione e gestione applicativa dei sistemi informativi della Corte dei conti, del Dipartimento per la Programmazione e il coordinamento della Politica Economica (DIPE - Presidenza del Consiglio dei Ministri) e dell'Agenzia per la coesione territoriale (ALCT) – ID 1718