

Allegato 5

Capitolato relativo all'acquisizione 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	7
2.1	DESCRIZIONE DELL'INTERVENTO	7
2.2	SCHEMA GENERALE DELL'INTERVENTO	8
2.3	UTENZA	8
2.4	SEDI.....	8
2.4.1	<i>Sedi centrali</i>	8
2.4.2	<i>Sedi periferiche</i>	9
2.5	INFRASTRUTTURA IT	10
2.5.1	<i>Sala macchine e infrastrutture</i>	10
2.5.2	<i>Sistemi operativi</i>	10
2.5.3	<i>Network</i>	10
2.5.4	<i>Security</i>	10
2.5.5	<i>Servizi trasversali</i>	11
3	OGGETTO DELLA FORNITURA	14
3.1	SUPPORTO.....	15
3.1.1	<i>Help Desk e Gestione pdl</i>	15
3.1.2	<i>Figure professionali</i>	17
3.2	CONDUZIONE SISTEMISTICA A PRESIDIO (CSP)	18
3.2.1	<i>Gestione sala macchine, blade center e virtual infrastructure</i>	19
3.2.2	<i>Linux</i>	20
3.2.3	<i>Microsoft</i>	21
3.2.4	<i>Laboratorio pdl</i>	21
3.2.5	<i>Network</i>	22
3.2.6	<i>Security</i>	23
3.2.7	<i>Storage</i>	25
3.2.8	<i>Database e middleware</i>	27
3.2.9	<i>Figure professionali</i>	27
3.3	CONSULENZA SISTEMISTICA A RICHIESTA (CSR)	28

3.3.1	Supporto Progetti.....	29
3.3.2	Supporto Laboratorio	29
3.3.3	Supporto metodologie/best practice IT	29
3.3.4	Publishing	30
3.3.5	Figure professionali	30
4	DIMENSIONAMENTO.....	31
4.1	DURATA DELLA FORNITURA.....	31
4.2	SERVIZI A CANONE	31
4.2.1	Supporto (Help Desk e Gestione pdl)	31
4.3	SERVIZI A CONSUMO	33
4.3.1	Conduzione sistemistica a Presidio (CSP)	33
4.3.2	Consulenza sistemistica a Richiesta (CSR)	33
4.3.3	Riepilogo generale	34
5	MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA	35
5.1	INTERA FORNITURA	36
5.2	MODALITÀ A SERVIZIO.....	36
5.3	MODALITÀ CONTINUATIVA ED A RICHIESTA.....	36
5.4	DOCUMENTI	38
5.5	GESTIONE DELLA FORNITURA	40
5.6	QUALITÀ	41
5.6.1	Piano della Qualità Generale	42
5.6.2	Indicatori di qualità e livelli di servizio.....	43
5.7	MODALITÀ DI CONSEGNA DEI DOCUMENTI.....	43
5.8	VINCOLI TEMPORALI SULLE CONSEGNE	44
5.9	MODALITÀ DI AUTORIZZAZIONE E APPROVAZIONE DEI DOCUMENTI	46
5.10	MONITORAGGIO.....	46
5.11	PERIODO TRANSITORIO	47
5.12	AFFIANCAMENTO DI INIZIO ATTIVITÀ	47
5.13	AFFIANCAMENTO DI FINE FORNITURA.....	48
5.14	VALUTAZIONE DELLE DIMENSIONI DEGLI INTERVENTI	48
5.15	LUOGO DI LAVORO	48
5.16	POSTAZIONI DI LAVORO	49
5.17	ORARIO DI SERVIZIO.....	49

5.17.1	Supporto (Help Desk e Gestione pdl)	49
5.17.2	Conduzione sistemistica a Presidio (CSP)	49
5.17.3	Conduzione sistemistica a Richiesta (CSR).....	50
5.17.4	Caratteristiche generali	50
5.18	PROFILI PROFESSIONALI	52

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 e livelli di servizio 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
CSP	Conduzione Sistemistica a Presidio
CSR	Consulenza Sistemistica a Richiesta
CUS	Centro Unico Servizi della Corte dei Conti
HD	Help Desk
IT	Information Technology
PDL	Postazioni di lavoro
RDBMS	Relational Database Management System
SLA	Service Level Agreement
SLR	Service Level Requirement
SO	Sistema Operativo
TTS	Trouble Ticket System

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 pdl

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

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

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

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 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

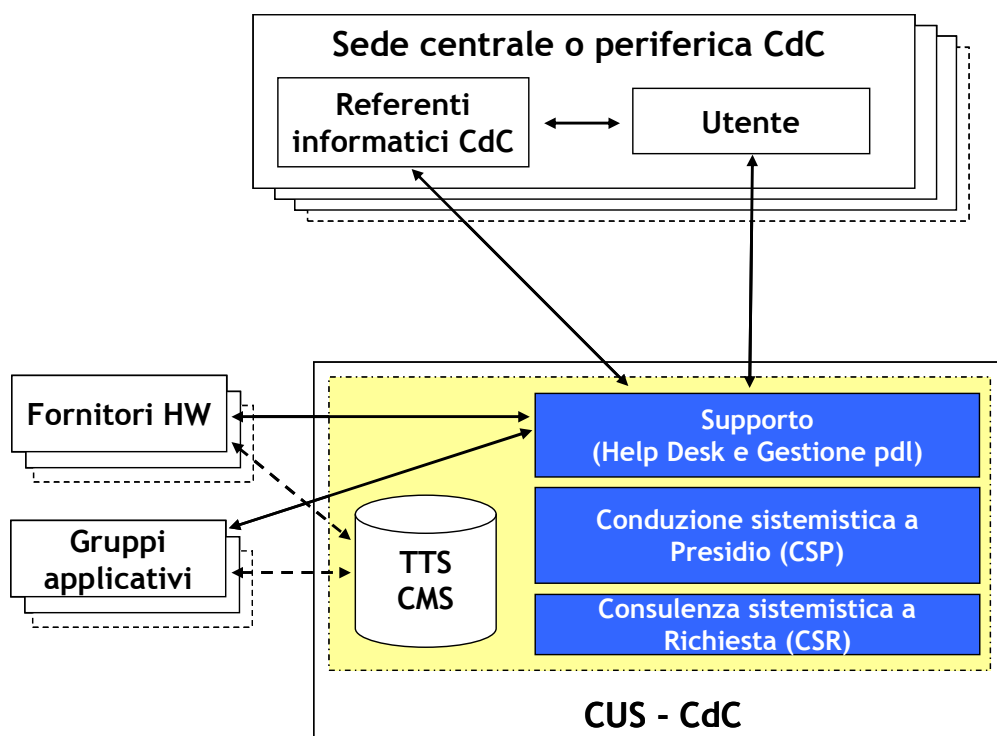
L'obiettivo del presente capitolato tecnico è di descrivere l'oggetto di fornitura per la erogazione dei seguenti servizi:

- Supporto (Help Desk e Gestione pdl);
- Conduzione sistemistica a presidio dei sistemi informatici di produzione: gestione sala macchine, blade center e virtual infrastructure; linux; microsoft; laboratorio pdl; network; security; storage; database e middleware.
- Consulenza sistemistica a richiesta: supporto progetti; supporto laboratorio; supporto metodologie/best practice IT; publishing.

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

I servizi oggetto del presente capitolato saranno erogati per 3000 utenti interni, 4000 pdl, 124 server, 206 apparati di rete ed 11 di sicurezza.

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 Monzambano;
- Via Talli;
- Porta Pia;
- Largo Morosini.

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 Infrastruttura IT

2.5.1 Sala macchine e infrastrutture

Si riporta di seguito il numero di server attualmente presenti presso le sedi della Corte dei conti suddivisi per ambienti Linux - Microsoft:

	Linux	Microsoft
Server fisici e virtuali di produzione	42	26
Server fisici e virtuali di test	22	5
Server periferici	-	29
Totale	64	60
TOTALE GENERALE	124	

2.5.2 Sistemi operativi

I sistemi operativi attualmente utilizzati sono i seguenti:

Ambiente Linux: RED HAT ES dalla versione 3.9;

Ambiente Microsoft: WINDOWS SERVER dalla versione 2000 SP4;

Ambiente di virtualizzazione: Vmware ESX Server dalla versione 3.5.

2.5.3 Network

L'attuale infrastruttura di rete della Corte dei conti attualmente si compone di:

Sottosistema
Bilanciatori
Switch

2.5.4 Security

L'attuale infrastruttura di sicurezza della Corte dei conti attualmente si compone di:

Sottosistema

Sottosistema
Autenticazione forte (one time password)
Firewall CED
VPN SSL
Antivirus Centralizzato
Antivirus Gateway

2.5.5 Servizi trasversali

I servizi attualmente presenti in Corte dei conti sono raggruppati in base alla seguente classificazione:

- **Classe A**

A tale classe appartengono servizi di primaria importanza per tutta la piattaforma sistemistica dell'Amministrazione, suddivisi in due importanti categorie:

- servizi di network e sicurezza;
- servizi infrastrutturali.

I servizi della prima categoria hanno il compito, nell'infrastruttura, di assicurare la visibilità, la raggiungibilità, la connettività e la security fra le diverse componenti del sistema informativo dell'Amministrazione.

I servizi infrastrutturali costituiscono un insieme di elementi strutturati in modo che, uniti, formino una struttura funzionante per uno scopo preciso: costituire la spina dorsale del sistema informativo dell'Amministrazione. Una caratteristica importante è costituita dal fatto che i servizi infrastrutturali, adeguatamente connessi, riescono ad evadere un compito specifico non realizzabile altrimenti, attraverso l'interconnessione e la matrice delle dipendenze tra i singoli servizi, in cui il comportamento di uno di essi può influenzare quello dell'altro.

Il complesso dei servizi indicati permettono, alle strutture competenti, il governo ed il controllo dei sistemi ospitati presso il C.U.S. di Roma e degli apparati di rete, dei server e dei client dislocati presso le sedi periferiche.

A tale classe afferiscono:

- i servizi che consentono la connettività sia all'interno che all'esterno del dominio della Corte dei conti;
- i servizi di autenticazione;
- i servizi che consentono il funzionamento di tutti gli apparati di rete, dei server, dei client;
- i servizi che consentono la navigazione su internet;

- i servizi di collaborazione (posta elettronica, agenda, repository documentali personali e di ufficio, instant messaging, chat interna, ecc.);
- i servizi per la gestione dell'infrastruttura dedicata al parco applicativo web-oriented;
- i servizi che consentono l'immagazzinamento e la gestione dei dati;
- i servizi per la definizione e la gestione del back-up dei dati;
- i servizi per la gestione delle identità;
- i servizi per la gestione degli impianti di virtualizzazione;
- i servizi per il governo dei server del CED;
- i servizi di utility per i gli utenti (intranet, file-server, ftp);
- i servizi per la gestione della security infrastrutturale (antivirus, firewall, vpn, ecc.);
- i servizi di distribuzione, installazione, aggiornamento software per la gestione del parco client;

• **Classe B**

A tale classe afferiscono i sistemi applicativi ed i servizi destinati alla governance del parco applicativo della Corte dei conti per quanto attiene ai sistemi di produzione.

Si tratta della gestione degli asset strategici del sistema informativo dell'Amministrazione, attraverso i quali avviene l'elaborazione ed il trattamento della informazioni, attività che consente di espletare la funzione istituzionale della Corte dei conti.

Tali servizi consentono di poter supportare i principali sistemi applicativi dell'Amministrazione:

- Sistema Informativo Amministrazioni Pubbliche (S.I.A.P.);
- 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 Informativo di Rendicontazione funzionari esteri (s.i.r.f.e.);
- Sistema Informativo per l'invio dei questionari degli enti locali (s.i.q.u.e.l.);
- Sistema di Contabilità Generale (SI.CO.GE.);
- Service Personale Tesoro (S.P.T.);
- Sistema di Service Desk (Remedy);
- Sito istituzionale;
- Banche dati on-line, sia esposte in internet che interne alla intranet (bdd, bds, bdc, conosco);

- sistema di e-learning;
- piattaforma per l'esposizione dei servizi on-line dell'Amministrazione (SOLe);
- sistema di ricezione dati dalle banche dati delle agenzie di stampa;
- applicativi vari provenienti da aree di sviluppo interne all'Amministrazione;

Nella gestione di tali servizi applicativi bisogna includere anche la governance dei servizi per l'acquisizione e lo scambio di dati fra i singoli sistemi applicativi (web-service, servizi SOA, ecc.).

- **Classe C**

A tale classe afferiscono i servizi che costituiscono la piattaforma operativa per ambienti diversi da quello di produzione (test, collaudo, manutenzione, formazione).

Essi possono essere suddivisi in:

- servizi infrastrutturali;
- servizi per la gestione applicativa.

Tali servizi provvedono al governo ed al controllo degli ambienti diversi da quello di produzione di cui possono aver bisogno i singoli sistemi del parco applicativo dell'amministrazione.

Sono costituiti dagli stessi servizi delle classi A e B menzionati in precedenza, fatta eccezione per i sistemi di connettività e sicurezza.

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:

- Supporto 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;
- Conduzione Sistemistica a Presidio (CSP) per la gestione dei sistemi dipartimentali di produzione, di sicurezza e di rete della Corte dei conti;
- Consulenza Sistemistica a Richiesta (CSR), volto all'evoluzione dei sistemi di produzione ed implementazione di nuovi sistemi e servizi, nonché all'integrazione, mediante risorse specializzate, del servizio di Conduzione Sistemistica a Presidio nel caso di particolari problematiche.

Articolazione della fornitura

Macro servizio	Servizio/Attività
Supporto	Help Desk e Gestione pdl
Conduzione Sistemistica a Presidio (CSP)	Gestione sala macchine, blade center e virtual infrastructure
	Linux
	Microsoft
	Laboratorio pdl
	Network
	Security
	Storage
	Database e middleware
Consulenza Sistemistica a Richiesta (CSR)	Supporto Progetti
	Supporto Laboratorio
	Supporto metodologie/best practice IT
	Publishing

3.1 Supporto

Il fornitore dovrà rendere disponibile i servizi di Help Desk e Gestione pdl agli utenti di riferimento e negli orari di servizio indicati.

La struttura organizzativa della Corte dei conti ha previsto che vi siano dei "Referenti informatici" per ciascun sistema informativo sul territorio nazionale effettuano 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 i servizi di Supporto e, in alcuni casi, provvedono essi stessi alla soluzione dei problemi sfruttando anche le soluzioni messe a disposizione dai servizi di Supporto e di Conduzione sistemistica a presidio. Gli stessi Referenti effettuano, inoltre, la supervisione degli interventi (consegna, installazione o manutenzione) on site da parte di fornitori hardware/software e, 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 il personale dei servizi di Supporto e Conduzione sistemistica a presidio solo su problematiche di difficoltà medio-alta.

Si precisa inoltre che il Fornitore dovrà utilizzare per la gestione dei servizi di Supporto e per la tracciatura delle attività sistemistiche, il sistema messo a disposizione dall'Amministrazione.

3.1.1 Help Desk e Gestione pdl

I servizi di Help Desk e Gestione pdl 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 e provvedere alla risoluzione di problematiche attraverso supporto telefonico, controllo remoto e, limitatamente alle sedi di Roma, intervento diretto on site.

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 i servizi di Help Desk e Gestione pdl consentono la risoluzione del problema, il ticket viene chiuso ed aggiornata la base dati della soluzione. Se il problema si presenta di difficile soluzione, il ticket sarà inoltrato ad un livello di maggiore competenza tecnica (es. Conduzione sistemistica a presidio, Gruppi applicativi, Fornitori sw/hw, ecc.).

I servizi di Help Desk e Gestione pdl avranno 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;
- Eliminare incidenti ripetuti e promuovere l'autoassistenza degli utenti per ridurre il volume totale delle chiamate al servizio di Help Desk;
- 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.

I servizi di Help Desk e Gestione pdl dovranno provvedere a svolgere le seguenti attività:

- Acquisizione/registrazione delle chiamate effettuate dagli utenti sul sistema messo a disposizione dall'Amministrazione;
- 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 hardware e software, previa verifica della effettiva presenza dei problemi segnalati;
- Verifica dell'esecuzione degli interventi dei fornitori hardware e software 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;
- Rilevazione della customer satisfaction effettuata in base allo standard UNI 11098 (dicembre 2003) - Linee guida per la rilevazione della soddisfazione del cliente e per la misurazione degli indicatori del relativo processo;
- Preparazione del manuale utente per l'accesso al servizio;
- 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 attraverso l'utilizzo di software di management remoto;
- Assistenza on-site per le sedi centrali dell'Amministrazione;
- Supporto all'utilizzo di prodotti di office automation (es. Word, Excel, Access, Front Page);
- Supporto all'utilizzo dei sistemi informativi/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;
- Supervisione degli interventi 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;
- Gestione delle apparecchiature installate nelle aule informatiche presso le sedi centrali;
- Inserimento e aggiornamento dei dati relativi a: database delle soluzioni, misurazione della customer satisfaction e rilevazione archiviazione (chiusura amministrativa del ticket) per mezzo del sistema di trouble-ticketing fornito dall'Amministrazione;
- 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 (CSP) secondo le necessità operative espresse dall'Amministrazione;
- Gestione, manutenzione ed aggiornamento del "Manuale dell'operatore" contenente tutte le principali procedure utilizzate;
- Affiancamento di fine fornitura (5.13).

3.1.2 Figure professionali

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

Area\Qualifica	Sistemista senior	Sistemista junior	Totale
Supporto (Help Desk e Gestione pdl)	1	7	8

La composizione del gruppo di lavoro potrà essere modificata a fronte di significative e continuative

variazioni in aumento o in diminuzione del numero degli utenti e/o delle pdl e comunque solo previa comunicazione da parte di Consip/Amministrazione. In particolare, al raggiungimento delle 20 tranches da 50 (utenti e/o pdl) in aumento o in diminuzione sarà rispettivamente aggiunta o tolta una risorsa (sistemista junior) al gruppo di lavoro.

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

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

3.2 Conduzione sistemistica a Presidio (CSP)

La Conduzione Sistemistica a Presidio provvede al governo ed al controllo, definiti anche Conduzione Operativa, dei sistemi di informatica individuale, dei server, degli apparati di rete e di sicurezza installati presso le sedi centrali e periferiche della Corte dei conti.

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 gli apparati di rete, i sistemi operativi e gli applicativi installati sui personal computer e 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 Supporto (Help Desk) secondo le necessità operative espresse dall'Amministrazione;
- Affiancamento di fine fornitura (5.13).

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

3.2.1 Gestione sala macchine, blade center e virtual infrastructure;

3.2.2 Linux;

3.2.3 Microsoft;

- 3.2.4 Laboratorio pdl;
- 3.2.5 Network;
- 3.2.6 Security;
- 3.2.7 Storage e Backup;
- 3.2.8 Database e middleware.

Costituisce parte integrante degli obiettivi di questo servizio, favorire l'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.

Il fornitore è tenuto alla presa in carico dei sistemi dell'Amministrazione nella configurazione in cui essi si trovano nonché all'accettazione ed al rispetto di quanto previsto dalle regolamentazioni che l'Amministrazione ha emanato, o emanerà nel corso della fornitura, per quanto attiene al monitoraggio di sistemi, apparati, server, dispositivi, servizi, ecc., nei termini e nelle modalità che saranno comunicati dall'amministrazione stessa.

3.2.1 Gestione sala macchine, blade center e virtual infrastructure

La conduzione operativa delle Infrastrutture e dei Sistemi è rivolta ai sistemi informativi della Corte dei conti elencati a titolo esemplificativo e non esaustivo nel paragrafo 2.6.

Le attività relative alla conduzione sono, in via indicativa ma non esclusiva, le seguenti:

- Presidio ai server, inclusa la gestione e ottimizzazione delle configurazioni;
- Implementazione delle policy relative all'identità ed ai profili definiti da Corte dei conti;
- Monitoraggio della disponibilità e delle prestazioni dei sistemi e degli apparati 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;
- Attività di backup/restore dei dati e delle configurazioni, secondo le modalità ed i tempi che verranno indicati dall'Amministrazione;
- Periodici test di verifica sulla bontà dei dati salvati e sull'integrità dei supporti utilizzati;
- Analisi e risoluzione degli incidenti e dei problemi;

- Pianificazione, attivazione (attraverso servizio di supporto Help Desk o, in casi eccezionali, direttamente) e supervisione delle attività di manutenzione preventiva e correttiva sull'infrastruttura hardware;
- Pianificazione, attivazione e controllo degli aggiornamenti del software e di tutte le attività ritenute propedeutiche;
- Analisi d'impatto e capacity planning a fronte dell'evoluzione dei sistemi e dei servizi;
- 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, da inserire nel repository documentale fornito da Corte dei conti.

3.2.2 Linux

Le attività sono, in via indicativa ma non esclusiva, le seguenti:

- Implementazione delle policy relative all'identità ed ai profili definiti da Corte dei conti;
- Monitoraggio della disponibilità e delle prestazioni dei sistemi e degli apparati 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;
- Attività di backup/restore dei dati e delle configurazioni, secondo le modalità ed i tempi che verranno indicati dall'Amministrazione;
- Periodici test di verifica sulla bontà dei dati salvati e sull'integrità dei supporti utilizzati;
- Analisi e risoluzione degli incidenti e dei problemi;
- Pianificazione, attivazione e controllo degli aggiornamenti del software e di tutte le attività ritenute propedeutiche;
- Analisi d'impatto e capacity planning a fronte dell'evoluzione dei sistemi e dei servizi;
- 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, da inserire nel repository documentale fornito da Corte dei conti.

3.2.3 Microsoft

Le attività sono, in via indicativa ma non esclusiva, le seguenti:

- Implementazione delle policy relative all'identità ed ai profili definiti da Corte dei conti;
- Monitoraggio della disponibilità e delle prestazioni dei sistemi e degli apparati 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;
- Attività di backup/restore dei dati e delle configurazioni, secondo le modalità ed i tempi che verranno indicati dall'Amministrazione;
- Periodici test di verifica sulla bontà dei dati salvati e sull'integrità dei supporti utilizzati;
- Analisi e risoluzione degli incidenti e dei problemi;
- Pianificazione, attivazione e controllo degli aggiornamenti del software e di tutte le attività ritenute propedeutiche;
- Analisi d'impatto e capacity planning a fronte dell'evoluzione dei sistemi e dei servizi;
- 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, da inserire nel repository documentale fornito da Corte dei conti.

3.2.4 Laboratorio pdl

Obiettivo del servizio è garantire, attraverso le attività di analisi, test e sperimentazione, la corretta funzionalità, affidabilità e stabilità delle postazioni di lavoro.

Più in dettaglio le attività di base del Laboratorio pdl sono le seguenti:

- Studio, analisi e sperimentazione di nuove tecnologie da implementare nell'architettura esistente;
- Coordinamento delle attività al fine di ricreare in ambiente di laboratorio le problematiche di esercizio nonché supporto alle strutture tecniche di gestione (problem management);
- Sperimentazione, test e verifica di nuove versioni di software, sistemi operativi, prodotti programma e/o patch e produzione dei relativi verbali di certificazione;
- Test, certificazione delle applicazioni in ambiente pdl;
- Software distribution su pdl;
- Predisposizione delle configurazioni e prima installazione del software sulle pdl attraverso il servizio di installazione remota;

- Predisposizione della documentazione per l'utilizzo del servizio di installazione remota;
- Supporto alla risoluzione di problematiche relative all'installazione di pdl e/o periferiche hardware, controllo della compatibilità/incompatibilità dei prodotti e delle componenti software di base installati, con il sistema operativo;
- Monitoraggio dei rilasci delle patch e delle nuove release da parte dei vendor e classificazione dei rilasci in base al livello di rilevanza e criticità;
- Ricezione delle patch o delle nuove release da parte dei gruppi applicativi;
- Produzione dei verbali di valutazione delle patch;
- Supporto nell'identificazione di prodotti software da acquisire;
- Definizione delle check list di test e supporto alla stesura del Piano di test per le attività a carattere realizzativo, sia infrastrutturali che applicative;
- Predisposizione e gestione dell'ambiente di test che replichi funzionalmente le pdl di esercizio, al fine di effettuare le verifiche funzionali delle applicazioni in produzione.

E' richiesta la massima sinergia con i gruppi di Supporto e Conduzione e una forte flessibilità e proattività nel relazionarsi con le strutture applicative. E' richiesto che il Laboratorio effettui attività di analisi dei disservizi e dei malfunzionamenti segnalati dall'Help Desk (problem management) e che utilizzi le risultanze di tali analisi per i servizi di certificazione delle postazioni delle pdl.

3.2.5 Network

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 ed instradamento (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 e analisi dei log;
- Pianificazione, attivazione e controllo delle attività di manutenzione preventiva e correttiva;
- Pianificazione ed attivazione 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.

3.2.6 Security

La conduzione operativa delle Infrastrutture (2.5.4) e Servizi di Sicurezza è rivolta a quei sistemi che garantiscono la sicurezza IT a tutti i livelli per l'infrastruttura ed i client della Corte dei conti. A titolo di esempio e in via non esaustiva gli apparati coinvolti nella gestione saranno:

- Sistemi di Firewall;
- Sistemi di Virtual Private Network;
- Sistemi di Intrusion Detection/Prevention;
- Sistemi di Autenticazione forte;
- Sistemi Antivirus centralizzati;
- Sistemi di Web-Security;
- Sistemi di Network Access Control;
- Sistemi antispam.

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

- Analisi, gestione, backup e restore delle configurazioni;
- Controllo e ottimizzazione delle prestazioni;
- Gestione, verifica, analisi e archiviazione dei log;
- Attività di Incident Management e di risposta agli attacchi informatici;
- Attività proattive a garanzia della sicurezza IT;
- Analisi d'impatto e capacity planning a fronte dell'evoluzione dei sistemi e dei servizi;
- Verifica continua del livello delle minacce IT, facendo anche riferimento alle principali fonti informative del settore;
- Stesura di documenti periodici sullo stato della sicurezza informatica in Corte dei conti;
- Gestione coerente dei sistemi di sicurezza implementati tramite i servizi del Sistema Pubblico di connettività;

- Gestione del ticketing verso eventuali fornitori esterni per quanto riguarda malfunzionamenti dei servizi e degli apparati di sicurezza (antivirus, antispam, firewall, ecc.);
- collaborazione con i responsabili Corte nella progettazione ed implementazione di soluzioni evolutive per la sicurezza delle infrastrutture e dei dati.

Le attività di conduzione operativa dei sistemi dovranno comprendere anche l'attività di monitoraggio dei sistemi di sicurezza e la gestione degli allarmi

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

In particolare il fornitore dovrà:

- gestire gli allarmi tramite:
 - recupero delle informazioni generate dai sistemi di sicurezza dell'Amministrazione;
 - analisi e correlazione delle informazioni raccolte e presentazione mediante report di sintesi;
 - notifica immediata di eventi critici che impattino 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, tipologia, descrizione, severità dell'evento/allarme;
 - l'impatto contestualizzato all'ambiente operativo della Corte;
 - l'istante temporale in cui l'evento si è verificato;
 - le procedure messe in atto per la risoluzione o mitigazione del problema.
 - comunicazione dei messaggi di allarme e degli eventi, per mezzo di:
 - trouble ticketing;
 - e-mail;
 - chiamata telefonica;
 - SMS.
- Archiviare e gestire i log di sicurezza; dovranno essere effettuate le seguenti attività:
 - storicizzare le informazioni (log) prodotte dai sistemi di sicurezza sui sistemi di archiviazione della Corte;
 - effettuare ricerche sulle informazioni inventariate mediante filtri e query personalizzabili.

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

3.2.7 Storage

L'attività si suddivide in Dasd Management, Tape Management e Backup & Restore Management orientata all'infrastruttura SAN (Storage Area Network) e TAN (Tape Area Network) e si sostanzia nei seguenti punti:

- Controllo dell'utilizzo dei dischi e dei nastri (cartucce), per assicurare la disponibilità di spazio;
- Gestione dello spazio sui dischi e sui nastri;
- Riorganizzazione degli archivi;
- Inizializzazione dei dischi per l'attivazione nell'ambiente;
- Creazione, gestione e ripristino dei cataloghi utente;
- Classificazione dei tipi di dati e delle applicazioni che li utilizzano;
- Ottimizzazione dell'utilizzo delle cartucce;
- Refresh "periodico" dei supporti magnetici, per garantire la leggibilità dei dati nel tempo e/o recuperare eventuali supporti danneggiati;
- Definizione delle politiche di gestione delle librerie robotizzate;
- Analisi conoscitiva dell'utilizzo dello storage e produzione costante di reportistica;
- Bonifica dei dati obsoleti;
- Realizzazione di nuovi collegamenti in fibra ottica agli switch SAN e TAN;
- Configurazione degli switch per le necessità di nuovi collegamenti (zoning, ecc.);
- Gestione e monitoraggio degli apparati di infrastruttura SAN e TAN.

3.2.7.1 Dasd Management

I dati sui dischi vengono classificati in base all'ambiente, alla categoria ed al tipo, e raggruppati in insiemi omogenei. In particolare, i dati sono classificati secondo le seguenti caratteristiche:

- Ambiente, inteso come sistema logico di appartenenza (sviluppo, collaudo, produzione ecc.);
- Categoria, (per es. dati di sistema, dati di prodotto, dati delle applicazioni ecc.);
- Tipo, identificabile all'interno di ogni categoria (per es. dati di sistema operativo, dati per la configurazione dell'application server, ecc.).

I criteri di gestione dello spazio sui dischi dipendono dall'insieme di appartenenza.

Al fine di ottimizzare la gestione delle allocazioni, sono schedate procedure di defrag su dischi con dati molto movimentati. Tali procedure eseguono il compattamento degli spazi solo per fragmentation index elevati.

Infine, sulla base della configurazione corrente e dei diversi tipi di dati vengono definiti, mantenuti e controllati gli standard di nomenclatura e le regole di allocazione dei dataset nei diversi ambienti elaborativi. Ciò allo scopo di controllarne il corretto utilizzo, prerequisito ad una corretta attuazione delle politiche di controllo degli accessi, di salvataggio e di integrità dei dati.

3.2.7.2 Tape Management

Le attività di tape management sono le seguenti:

- Definizione delle locazioni al fine di identificare e definire le locazioni adibite a contenere i supporti magnetici in conformità alle esigenze di sicurezza ed integrità dei dati trattati (librerie robotizzate, bunker, armadi ignifughi, siti di disaster recovery, ecc.);
- Definizione dei criteri di movimentazione attraverso i quali i supporti magnetici sono trasferiti da una locazione all'altra;
- Trasporto dei supporti magnetici da una locazione all'altra secondo le modalità individuate;
- Gestione dello spazio al fine di ottimizzare lo spazio su cartuccia vengono eseguite periodicamente delle attività di merge sui dati di secondo livello, in altre parole, ove possibile, viene utilizzato un solo supporto per i dati contenuti in più cartucce, consentendo pertanto il riutilizzo di queste ultime;
- Analisi e produzione di report attraverso lo strumento di gestione dell'infrastruttura Tape Area Network.

3.2.7.3 Backup & Restore Management

L'esecuzione delle operazioni di backup e restore, in ambiente distribuito, e basata sul prodotto HP Dataprotector.

Lo scopo dell'attività è quello di garantire la continuità dei servizi o il recupero dei dati (dati di sistema e dati delle applicazioni) in tutti i casi in cui è necessario, garantendo sempre la ricostruzione del sistema informativo a partire dal momento dell'ultimo salvataggio. Per garantire il recupero dei dati a fronte di situazioni di emergenza, sono definite e mantenute aggiornate le regole procedurali riguardanti il salvataggio, l'archiviazione ed il ripristino dei dati stessi, differenziate per tipo ed ambiente.

Attualmente i backup si suddividono nelle seguenti categorie:

- eseguiti alla fine dell'orario contrattuale di servizio per l'operatività on-line, finalizzati al consolidamento delle operazioni di aggiornamento della base dati durante il collegamento real-time;
- eseguiti in modalità transazionale (log) durante l'attività operativa;
- eseguiti in modo estemporaneo prima dell'esecuzione di change rilevanti;
- per il salvataggio dei data-set contenenti dati storici prodotti a consolidamento dei flussi procedurali;
- eseguiti a completamento del batch applicativo, finalizzati al consolidamento delle operazioni di aggiornamento della base dati da parte delle procedure batch.

3.2.8 Database e middleware

L'area si occupa essenzialmente della gestione del layer infrastrutturale (composto da risorse, programmi, driver, package) che funge da strato intermedio tra l'infrastruttura fisica e le diverse applicazioni e/o componenti software, consentendo la disponibilità, la condivisione e l'ottimizzazione di risorse disponibili centralmente verso chi (applicazioni, utenti, sistemi, ecc.) ne avesse bisogno.

Lo strato è di supporto per i sistemi distribuiti e consente di ottenere un elevato livello di servizio per le applicazioni ed i loro utenti, permettendo di disporre di un ambiente di astrazione per gli architetti di sistema ed i progettisti applicativi. Inoltre, consente di facilitare la manutenzione, il dispiegamento e l'integrazione di tecnologie, l'interazione di applicazioni, aumentando l'efficienza intrinseca del sistema.

Sotto l'area indicata ricade la gestione di una serie di strumenti come DBMS/RDBMS, web server, application server, sistemi di gestione dei contenuti ed altri strumenti, basati sul concetto di sviluppo e pubblicazione di applicazioni e contenuti, nonché la progettazione delle architetture applicative, dei servizi web e delle architetture orientate a servizi (SOA) ed alla cooperazione applicativa, la definizione delle linee guida tecnologiche e progettuali, l'utilizzo delle nuove tecnologie e protocolli, la definizione e gestione degli standard da adottare per lo sviluppo, per l'integrazione, per la cooperazione fra applicazioni.

3.2.9 Figure professionali

Il gruppo di lavoro sarà composto dalle seguenti figure professionali:

Area\Qualifica	Sistemista senior	Sistemista	Sistemista junior	Totale
Gestione sala macchine, blade center e virtual infrastructure	1	1	-	2
Linux	1	2	1	4
Microsoft	1	1	1	3
Laboratorio pdl	1	-	2	3
Network	1	1	1	3
Security	1	1	-	2
Storage	1	1	-	2
Database e middleware	1	2	1	4
Totale	8	9	6	23

La composizione dei gruppi di lavoro potrà essere modificata a fronte di significative e continuative variazioni in aumento o in diminuzione del numero dei sistemi/servizi in gestione e comunque solo previa comunicazione da parte di Consip/Amministrazione.

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

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

3.3 Consulenza sistemistica a Richiesta (CSR)

Il servizio di consulenza sistemistica a richiesta ha la principale funzione di supportare attività volte all'evoluzione dei sistemi di produzione e correlate all'implementazione di nuovi sistemi o servizi informatizzati, nonché di specializzare e di integrare 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 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;
- Attività non continuative, sporadiche ed in emergenza che richiedono un "effort" lavorativo superiore alle oggettive possibilità del gruppo che effettua la Conduzione Sistemistica a Presidio.

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:

- per analisi e studi di fattibilità volti a verificare gli impatti sui prodotti e sulle applicazioni attualmente installati;
- specifico nella conduzione di progetti;
- specialistico di prodotto mirato al disegno delle soluzioni architetture;

- per la definizione delle architetture di riferimento per i progetti e le applicazioni che saranno rilasciate in esercizio dai vari fornitori;
- 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.

Il servizio verrà attivato mediante approvazione da parte di Consip/Amministrazione del piano di lavoro di progetto (appendice 3 al presente capitolato tecnico) contenente la descrizione del progetto, il gantt, i prodotti, l'effort e vincoli/criticità, e che il fornitore dovrà consegnare nei termini previsti nel paragrafo 5.8.

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 Supporto metodologie/best practice IT

Vengono richieste attività pianificate, di tipo specialistico, finalizzate all'adozione di metodologie e/o best practice IT. Potranno essere richiesti al Fornitore interventi per fasi e attività dei progetti indicati da Consip/Amministrazione. Tali interventi verranno di volta in volta concordati.

3.3.4 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.

3.3.5 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:

- Consulente specialista;
- Sistemista senior;
- Sistemista;
- Sistemista junior.

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

4 Dimensionamento

Il dimensionamento è stato effettuato utilizzando come base di calcolo:

- Servizi a canone: il numero di utenti ed il numero di pdl per quanto riguarda i servizi di Supporto (Help Desk e Gestione pdl);
- Servizi a consumo: la composizione dei gruppi di lavoro (paragrafo 3.2.9) per il servizio di Conduzione sistemistica a Presidio (CSP) ed un massimale complessivo (paragrafo 4.3.2) per le figure professionali previste per il servizio di Consulenza sistemistica a Richiesta (CSR).

Nel successivo paragrafo 4.3 sono riportati, per le attività a consumo e per ciascuna figura professionale, il dimensionamento massimo dei servizi, riferito all'intera durata contrattuale, 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 Supporto (Help Desk e Gestione pdl)

Il numero degli utenti fruitori dei servizi è attualmente pari a 3.000; il numero di pdl è attualmente pari a 4.000.

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 nel paragrafo 3.1.2 per i servizi di Supporto (Help Desk e Gestione pdl).

A mero titolo indicativo, si riportano di seguito i dati storici relativi alle chiamate pervenute all'Help Desk

dal 1 gennaio al 31 dicembre 2008.

Mese	Giorni	Totale mese	Media Ticket/giorno
Gennaio	22	3466	157
Febbraio	21	3036	144
Marzo	21	2789	132
Aprile	21	2822	134
Maggio	21	3133	149
Giugno	20	3244	162
Luglio	23	3600	156
Agosto	20	1843	92
Settembre	22	3395	154
Ottobre	23	3902	170
Novembre	20	3582	179
Dicembre	20	2537	126

Si evidenzia un totale di 37.349 chiamate, con una media mensile di circa 3.112 e giornaliera di circa 147. Il totale delle chiamate, nel corso del periodo contrattuale, potrebbe essere soggetto ad incremento fino a circa 50.000.

I servizi di Supporto (Help Desk e Gestione pdl) 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 (3.1.2).

Nel caso in cui non fossero presenti tutte le risorse previste per i servizi di Supporto (Help Desk e Gestione pdl), il relativo gruppo di lavoro verrà integrato con le risorse appartenenti alla Conduzione sistemistica a Presidio (CSP). Tale integrazione verrà effettuata con profili professionali di pari livello, ove possibile, e non comporterà variazioni del canone previsto.

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 e/o delle pdl 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 e/o delle pdl è a carico del Fornitore, previa approvazione da parte di Consip e/o dell'Amministrazione;

- le variazioni al canone mensile del servizio di Supporto (Help Desk) saranno gestite per tranches di 50 utenti e di 50 pdl.

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 Conduzione sistemistica a Presidio (CSP)

Qualifiche professionali	G/Anno	Giorni/4 Anni
Sistemista senior	2.000	8.000
Sistemista	2.250	9.000
Sistemista junior	1.500	6.000
Totale	5.750	23.000

Qualora si verificassero le condizioni descritte nel paragrafo 4.2.1, le giornate di lavoro delle risorse utilizzate ad integrazione del servizio di Supporto (Help Desk e Gestione pdl) non verranno conteggiate nel servizio di Conduzione sistemistica a Presidio (CSP) in quanto comprese nei canoni relativi al servizio di Supporto (Help Desk e Gestione pdl). L'eventuale reintegrazione del gruppo di lavoro CSP sarà a discrezione di Consip/Amministrazione.

4.3.2 Consulenza sistemistica a Richiesta (CSR)

Qualifiche professionali	G/A	Giorni/4 Anni
Consulente specialista	90	360
Sistemista Senior	90	360
Sistemista	90	360
Sistemista Junior	90	360

Qualifiche professionali	G/A	Giorni/4 Anni
Totale	360	1.440

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 specialista	90	360
Sistemista Senior	2.090	8.360
Sistemista	2.340	9.360
Sistemista Junior	1.590	6.360
Totale	6.110	24.440

5 Modalità di Esecuzione della Fornitura

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

- ❖ Servizio - remunerati a canone in base al numero degli utenti e delle pdl;
- ❖ Continuativa - stimate e rendicontate in giorni/persona e remunerate a consumo;
- ❖ A richiesta - stimate e rendicontate in giorni/persona 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.

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
Supporto (Help Desk e Gestione pdl)	Servizio	Canone
Conduzione sistemistica a Presidio	Continuativa	Consumo
Consulenza sistemistica a Richiesta	A 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, degli indicatori di qualità e dei livelli di servizio 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 al servizio di Supporto (Help Desk), si rammenta che:

- il canone mensile sarà commisurato 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 della fornitura.

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

Attore	Milestone	Fasi	Documento
Consip/Amministrazione	Attivazione		Scheda intervento
Fornitore		Definizione	Piano di lavoro Piano della qualità di progetto (eventuale) Specifiche del servizio (eventuale)
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		Verifica	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. I giorni/persona erogati nell'ambito del servizio di consulenza sistemistica a richiesta saranno riconosciuti previa accettazione da parte di Consip/Amministrazione dei prodotti previsti nei relativi piani di lavoro approvati.

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, 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 complessivo 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 3.2.

5.4 Documenti

Di seguito sono indicati i documenti, quali output delle attività, che devono essere realizzati, oltre a quanto già indicato nella descrizione delle singole attività, e archiviati attraverso strumenti di collaborazione forniti dalla Corte dei conti.

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.

Di seguito si riporta l'elenco dei documenti minimi previsti:

Prodotto	Modalità a servizio	Modalità continuativa	Modalità a richiesta
Piano qualità generale e di progetto	✓	✓	✓
Piano di lavoro	✓	✓	✓
Rapporti tecnici mensili sulle attività condotte	✓	✓	✓
Rendiconto risorse	✓	✓	✓
Rendicontazione indicatori di qualità e livelli di servizio	✓	✓	
Consuntivo attività			✓

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

Prodotto	Modalità a servizio	Modalità continuativa	Modalità a richiesta
----------	---------------------	-----------------------	----------------------

Prodotto	Modalità a servizio	Modalità continuativa	Modalità a richiesta
Relazioni tecniche	✓	✓	✓
Reportistica ad hoc	✓	✓	✓
Manualistica di intervento	✓	✓	✓
Scheda di fattibilità del change (anche Risposta di fattibilità)		✓	✓
Manuali operativi	✓	✓	✓
Documentazione di tracciatura delle modifiche	✓	✓	✓
Analisi di impatto		✓	✓
Studi e prototipi			✓

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 di 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.

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.

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 utilizzato per la tracciatura degli interventi e per la rilevazione automatica ed aggiornamento dell'inventario degli asset sarà comunicato ad inizio fornitura.

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.

5.5 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 consegnata dal Fornitore nei seguenti momenti:

- 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.

Tale pianificazione verrà inoltre 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 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 Rendiconto risorse per attività e/o nel Consuntivo attività relativo a ciascun progetto/intervento.

La consuntivazione delle attività dovrà essere corredata dai Rapporti tecnici mensili sulle attività condotte.

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) 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 di Progetto, 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 Progetto) 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 di Progetto definisce le caratteristiche specifiche relative al singolo progetto 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 di Progetto 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 e/ livelli di servizio, 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 Di Progetto 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 e livelli di servizio 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 di Progetto, 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 di Progetto 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, non per le sole parti variate e dovrà essere possibile individuare le modifiche effettuate.

5.6.2 Indicatori di qualità e livelli di servizio

Gli indicatori di qualità e i livelli di servizio previsti per garantire la qualità della fornitura sono descritti nell'Appendice 1 al presente capitolato tecnico.

Nel caso in cui il Fornitore produca, in sede di offerta, degli indicatori di qualità aggiuntivi (IQA) rispetto a quelli indicati e/o dei livelli di servizio con valori di soglia migliorativi di quelli richiesti, tale nuovo profilo di qualità sarà assunto come base di riferimento per il Piano della Qualità Generale.

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

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

Per la verifica del rispetto degli indicatori di qualità e dei livelli di servizio contrattuali il Fornitore si impegna a predisporre ed installare, senza alcun onere aggiuntivo per Consip e/o per l'Amministrazione, idonei strumenti di misura hardware e/o software e, ove non possibile, ad effettuare rilevazioni manuali dei parametri da misurare.

Tutti i dati rilevati e tutti quelli oggetto dei report periodici (mensili, trimestrali, ecc.) saranno archiviati a cura del Fornitore che ne dovrà garantire l'accessibilità alla Consip e/o all'Amministrazione attraverso adeguati strumenti hardware e software.

Il Fornitore dovrà rendere disponibili alla Consip e/o Amministrazione, per la parte di propria competenza, i risultati delle misure effettuate attraverso report con cadenza in funzione del periodo di riferimento previsto, con la valorizzazione degli indicatori di qualità e dei livelli di servizio previsti ed il calcolo degli scostamenti dalle soglie definite.

5.7 Modalità di consegna dei documenti

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 ed 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.

5.8 Vincoli temporali sulle consegne

Di seguito sono riportati i termini entro cui devono essere consegnata la documentazione prevista nella fornitura.

In via generale e preliminare sono inoltre indicati alcuni vincoli temporali sui termini di consegna di alcuni documenti, fermo restando che 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 progetto.

I Curriculum vitae delle figure professionali da impegnare nell'erogazione dei servizi dovranno essere consegnati entro 5 giorni solari dalla stipula del contratto o, nel corso della fornitura, e entro 5 giorni dalla comunicazione di sostituzione/inserimento da parte del fornitore o dalla richiesta di sostituzione da parte di Consip/Amministrazione.

I Curriculum vitae delle figure professionali da impegnare nei singoli interventi nell'ambito del servizio di consulenza sistemistica a richiesta dovranno essere consegnati entro 5 giorni solari dall'approvazione dei relativi piani di lavoro.

Il Piano della Qualità generale ed i Piani di lavoro relativo a servizi e/o attività continuative dovranno essere consegnati entro 30 giorni solari dalla stipula del contratto.

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

La rilevazione degli indicatori di qualità e dei livelli di servizio (Rendicontazione degli indicatori di qualità e dei livelli di servizio) dovrà essere consegnata dal fornitore entro 7 giorni lavorativi dal termine di ciascun periodo di riferimento e dovrà essere redatta sulla base degli indicatori di qualità e dei livelli di servizio riportati nel Piano della Qualità Generale e nei Piani della Qualità di Progetto secondo lo schema esposto nell'Appendice 3.

Consip/Amministrazione 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 Rendiconto risorse, Consuntivo attività, Rapporti tecnici mensili sulle attività condotte, ecc. dovranno 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.

Di seguito la tabella con l'elenco dei singoli prodotti e i relativi tempi di consegna:

Prodotto	Consegna
Curriculum vitae	5 gg. lavorativi dalla stipula del contratto o, nel corso della fornitura, dalla comunicazione (fornitore) di sostituzione/inserimento o dalla richiesta (Consip/Amministrazione) di sostituzione
Curriculum vitae figure professionali servizio CSR	5 gg. lavorativi dall'approvazione del piano di lavoro
Piano di lavoro	5 gg. lavorativi dalla comunicazione dell'attività da svolgere
Piano della qualità generale e Piano di subentro	30 giorni solari dalla stipula del contratto
Piano della qualità di progetto	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
Rendicontazione degli indicatori di qualità e dei livelli di servizio	7 gg. lavorativi dal termine di ciascun periodo di riferimento
Base dati degli indicatori di qualità e dei	7 gg. lavorativi dal termine di ciascun periodo di

Prodotto	Consegna
livelli di servizio	riferimento
Stato avanzamento lavori	5 gg. lavorativi dalla richiesta Consip

5.9 Modalità di autorizzazione e approvazione dei documenti

Consip si riserva 20 giorni dalla consegna per l'approvazione del Piano della Qualità Generale e dei Piani della Qualità di Progetto 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 di Progetto che saranno valutati singolarmente.

L'approvazione dei curriculum vitae sarà formalizzata entro 5 giorni lavorativi dalla consegna.

L'approvazione dei prodotti, quali output delle attività svolte, e 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 documenti:

- Curriculum vitae;
- Piano di lavoro;
- Piano della Qualità Generale e di Progetto;
- Rendiconto risorse;
- Rendiconto degli indicatori di qualità e dei livelli di servizio.

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 Rendiconto risorse.

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.

5.10 Monitoraggio

Consip si riserva di procedere al monitoraggio previsto dall'art. 13 comma 2 del decreto legislativo n. 39/93 e 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.

Il fornitore è tenuto all'accettazione dei sistemi e delle modalità utilizzate da Consip/Amministrazione per il monitoraggio dei servizi.

5.11 Periodo transitorio

Nei primi tre mesi dall'inizio delle attività il non raggiungimento dei valori di soglia previsti dai livelli di servizio non sarà soggetto all'applicazione di penali o alla formalizzazione di rilievi ma inciderà sul conseguimento degli obiettivi di prestazione a cui è legata una quota della prestazione. Il Fornitore deve essere comunque impegnato al raggiungimento dei livelli previsti. Ogni eventuale scostamento dalle soglie previste dovrà essere motivato e dettagliato.

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

Gli indicatori di qualità generali avranno invece piena validità a partire dalla data di inizio attività nei quali è previsto che il non raggiungimento dei rispettivi valori di soglia sarà soggetto all'applicazione di penali o alla formalizzazione di rilievi.

5.12 Affiancamento di inizio attività

Non oltre cinque giorni lavorativi dalla stipula del contratto, per una durata massima di 30 giorni solari e comunque entro la data di inizio attività, il Fornitore dovrà effettuare l'affiancamento agli attuali fornitori dei servizi richiesti onde 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.

In merito all'affiancamento di inizio fornitura, si precisa che Consip/Amministrazione fornirà la documentazione tecnica (manualistica, reportistica periodica, ecc.) e illustrerà le metodologie ed i 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.

5.13 Affiancamento di fine fornitura

Negli ultimi 2 mesi di validità del contratto 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.

5.14 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.

5.15 Luogo di lavoro

Le attività oggetto del presente capitolato saranno svolte presso le sedi dell'Amministrazione (par. 2.4). 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.

5.16 Postazioni di lavoro

Presso la Corte dei conti, in via A. Baiamonti 25, saranno disponibili le postazioni di lavoro dedicate alle attività necessarie alla esecuzione e alla gestione della fornitura per i servizi di Supporto (Help Desk e Gestione pdl), di Conduzione sistemistica a Presidio (CSP) e di Consulenza sistemistica a Richiesta (CSR). L'Amministrazione metterà a disposizione postazioni di lavoro cablate per le risorse richieste, dotate del software di base, di produttività individuale e antivirus.

Non è consentito l'utilizzo di postazioni di lavoro diverse da quelle fornite dall'Amministrazione e, in generale, di utilizzare hardware e software senza l'autorizzazione dell'Amministrazione.

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

5.17 Orario di servizio

5.17.1 Supporto (Help Desk e Gestione pdl)

Il Fornitore dovrà rendere disponibile il servizio dalle 7.30 alle 18.30 dei giorni feriali dal lunedì al venerdì, organizzando la presenza delle risorse del gruppo di lavoro in modo da coprire l'intero arco di tempo richiesto (es. dalle 7.30 alle 16.30 per il 50% delle risorse, dalle 9.30 alle 18.30 per il restante 50%). La distribuzione temporale delle risorse dovrà comunque consentire il rispetto degli indicatori di qualità e dei livelli di servizio previsti.

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 800 ore 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.

5.17.2 Conduzione sistemistica a Presidio (CSP)

Il Fornitore dovrà rendere disponibile il servizio dalle 7.30 alle 18.30 dei giorni feriali dal lunedì al venerdì, organizzando la presenza delle risorse del gruppo di lavoro in modo da coprire l'intero arco di tempo richiesto (es. dalle 7.30 alle 16.30 per il 50% delle risorse, dalle 9.30 alle 18.30 per il restante 50%). La distribuzione temporale delle risorse dovrà comunque consentire il rispetto degli indicatori di qualità e dei livelli di servizio previsti.

E' richiesta la reperibilità h24 della figura professionale sistemista senior delle seguenti aree: Gestione

sala macchine, blade center e virtual infrastructure; Linux; Microsoft; Network; Security; Storage e backup; Database e middleware.

A tutte le risorse appartenenti ai servizi di conduzione sistemistica a presidio potrà essere richiesta l'erogazione dei servizi in trasferta - per attività pianificate e non - nonché interventi al di fuori del normale orario di servizio, il sabato, la domenica e i festivi.

5.17.3 Conduzione sistemistica a Richiesta (CSR)

Nel caso in cui il piano di lavoro proposto ed approvato da Consip/Amministrazione preveda la presenza di risorse presso le sedi della Corte dei conti, dovrà essere rispettato l'orario previsto nel piano di lavoro stesso.

5.17.4 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 Progetto.

La rilevazione e misurazione degli indicatori di qualità e dei livelli di servizio 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
Supporto (Help Desk e Gestione pdl)	7.30 - 18.30	f(*)	
Conduzione sistemistica a Presidio (CSP)	7.30 - 18.30	f	f
Consulenza sistemistica a Richiesta (CSR)	(**)	(**)	(**)

(*) attività (5.17.1) senza oneri aggiuntivi;

(**) come previsto nel piano di lavoro approvato.

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 capitolo 3 "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 Senior, appartenenti al servizio di Conduzione sistemistica a Presidio (CSP), per un massimale annuo di 2.555 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 (pari al 20% della tariffa base per la figura professionale Sistemista Senior).
3. per **interventi fuori orario standard** si intendono eventuali interventi effettuati in fasce orarie diverse da quelle di volta in volta previste nel capitolo 3 "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 anche 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 ai servizi di Supporto (HD) e di Conduzione sistemistica a Presidio (CSP);
- o limitatamente alle risorse appartenenti al servizio di Conduzione sistemistica a Presidio (CSP), saranno remunerati tenendo conto del numero di ore effettivamente erogate per l'intervento e

delle tariffe previste (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 alle pdl, ai server 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 (CSP);
- o saranno remunerati su base giornaliera, tenendo conto delle tariffe previste (pari al 30% della tariffa base per ogni figura professionale impiegata, a copertura delle spese di trasferta, quali trasporto, vitto, alloggio, ecc.).

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.

5.18 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.

Il fornitore dovrà impegnare, per almeno il 60% delle risorse schierate, personale con cui ha un rapporto di lavoro subordinato da almeno due mesi dalla data della stipula del contratto.

Entro i termini previsti nel paragrafo 5.8 il fornitore dovrà consegnare un numero di curriculum vitae tale da garantire la presenza giornaliera del numero richiesto di risorse per l'erogazione dei servizi di Supporto (Help Desk e Gestione pdl) (paragrafo 3.1.2) e di Conduzione sistemistica a Presidio (paragrafo 3.2.9). La Consip/Amministrazione valuterà i curriculum vitae delle risorse presentati, eventualmente anche attraverso colloqui.

Se durante le prime due settimane di presenza Consip/Amministrazione non riterrà idonee le risorse, verrà richiesta la sostituzione e non saranno remunerate le relative giornate effettuate. Nel caso dei servizi remunerati a canone le giornate effettuate da risorse ritenute non idonee non comporterà variazioni del canone previsto ma saranno defalcate dai servizi di conduzione sistemistica a Presidio per i profili professionali di pari livello.

Il fornitore si impegna a presentare presso le sedi dell'Amministrazione risorse che hanno ricevuto la valutazione positiva da parte di Consip/Amministrazione.

Requisito fondamentale è individuare risorse 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:

Macro servizio	CS	SS	S	SJ
Supporto (Help Desk e Gestione pdl)		✓		✓
Conduzione Sistemistica a Presidio (CSP)		✓	✓	✓
Consulenza Sistemistica a Richiesta (CSR)	✓	✓	✓	✓

Legenda

CS: Consulente specialista

SS: Sistemista Senior

S: Sistemista

SJ: Sistemista Junior