

ALLEGATO 5
CAPITOLATO TECNICO

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L'APPALTO DEI SERVIZI DI SYTEM MANAGEMENT – ID
2386**

Indice

1.	PREMESSA	4
2.	CONTESTO ORGANIZZATIVO	4
3.	CONTESTO TECNICO	6
4.	OGGETTO DELLA FORNITURA	8
5.	DURATA DEL CONTRATTO	9
6.	CARATTERISTICHE DEI SERVIZI	9
6.1	Supporto specialistico continuativo	9
6.1.1	Gestione sistemi	10
6.1.2	Manutenzione sistemi	11
6.1.3	Gestione reti	11
6.1.4	Gestione applicativi e basi dati	12
6.1.5	Gestione della sicurezza logica	13
6.2	Supporto specialistico a richiesta	13
6.3	Reperibilità	16
6.4	Intervento fuori orario	16
7.	DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI	17
8.	PROFILI PROFESSIONALI	20
9.	RESPONSABILI DEL FORNITORE	20
9.1	Responsabile della Fornitura (Responsabile delle Attività contrattuali - RAC)	20
9.2	Responsabile dell’Affidamento	21
10.	MODALITA’ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA	22
10.1	Inserimento e sostituzione risorse	22
10.2	Luogo di erogazione dei servizi	23
10.3	Orario di erogazione dei servizi	23
10.4	Attività di inizio e fine fornitura	24
10.5	Affidamento dei servizi	25
10.5.1	Modalità di affidamento	26
10.5.2	Tempi e responsabilità dell’affidamento	27
10.5.3	Verifiche di conformità	28
10.6	Modalità di comunicazione	29
10.7	Modalità di collegamento telematico	30
10.8	Rilevazione della customer satisfaction	30
10.9	Formazione	30
11.	GOVERNO DELLA FORNITURA	31
11.1	Pianificazione	31

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l’acquisizione dei servizi di System Management id 2386
Allegato 5 – Capitolato Tecnico

11.2	Consuntivazione dei servizi svolti	32
12.	STRUMENTI A SUPPORTO DELLA FORNITURA	33
13.	QUALITA'	33

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione dei servizi di System Management id 2386
Allegato 5 – Capitolato Tecnico

1. PREMESSA

Il presente Capitolato tecnico ha lo scopo di definire i requisiti minimi relativi alla fornitura dei servizi di supporto specialistico di natura sistemistica (system management), da dedicare ai processi produttivi di sviluppo, installazione, configurazione e monitoraggio del Sistema Informativo Sogei nell'ottica di assicurare il raggiungimento degli obiettivi inseriti nei piani tecnici di Automazione della conduzione operativa.

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico, con il termine:

- “Amministrazione”, indica nel complesso le strutture organizzative facenti capo al Ministero dell'Economia e delle Finanze;
- “Sistema Informativo”, indica il sistema informativo della Fiscalità;
- “Fornitore” si intende l'Impresa fornitrice;
- “Sogei” si intende Sogei – Società Generale d'Informatica S.p.A.;
- “giorni lavorativi” si intendono i giorni della settimana compresi tra lunedì e venerdì, ad esclusione dei giorni festivi;
- “ore lavorative” si intendono le ore comprese tra le 09:00 e le 18:00 dei giorni lavorativi.
- “data di inizio delle attività”, si intende la data da cui decorrono i 36 mesi di durata del contratto.

2. CONTESTO ORGANIZZATIVO

Sogei è la società di Information Technology 100% del Ministero dell'Economia e delle Finanze e opera sulla base del modello organizzativo dell'“in-house providing”.

Partner tecnologico unico del MEF, Sogei ha progettato e realizzato il Sistema informativo della fiscalità, del quale segue conduzione ed evoluzione e sviluppa sistemi, applicazioni e servizi per le esigenze di automazione e informatizzazione dei processi operativi e gestionali di MEF, Cortei dei conti, Agenzie fiscali e altre Pubbliche Amministrazioni.

Sogei coopera con i propri clienti istituzionali in settori altamente strategici e ricopre un ruolo centrale nel processo di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione attraverso lo sviluppo di soluzioni innovative per la semplificazione delle procedure amministrative e una sempre più ampia integrazione tra le Pubbliche Amministrazioni.

Circa 2200 persone, il know-how maturato in 40 anni di attività e una infrastruttura tecnologica all'avanguardia permettono di:

- assicurare l'operatività quotidiana di 82.000 postazioni di lavoro e il collegamento diretto con enti esterni, cittadini, imprese e professionisti;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione dei servizi di System Management id 2386
Allegato 5 – Capitolato Tecnico

- di realizzare strumenti decisionali evoluti a supporto della politica economico-finanziaria;
- di gestire un complesso sistema di banche dati garantendo alti standard di qualità e sicurezza.

Modello di riferimento per le soluzioni di e-Government, Sogei è impegnata attivamente in progetti strategici come il 730 precompilato e, per l'Agenda Digitale, nell'attuazione della Fatturazione elettronica, dell'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR), offrendo al Paese, grazie al complesso delle proprie attività, concrete opportunità di crescita, razionalizzazione della spesa ed efficientamento dei sistemi informativi pubblici.

Lo strumento giuridico attraverso il quale sono individuate le regole comuni per disciplinare in modo uniforme l'erogazione dei servizi e le soluzioni idonee all'operatività del Sistema informativo della fiscalità è rappresentato dal Contratto di Servizi Quadro tra l'Amministrazione finanziaria e Sogei, quale ente strumentale preposto all'IT dell'Amministrazione stessa.

Per le attività diverse da quelle rivolte al Sistema informativo della fiscalità, Sogei opera in virtù di convenzioni e atti attuativi stipulati con altre Amministrazioni committenti, nonché sulla base delle disposizioni normative regolanti le attività oggetto di trasferimento relative ai compiti propri della Divisione Economia, secondo il precedente modello di relazione con il Ministero.

Sogei può inoltre svolgere, nel rispetto della normativa vigente, ogni altra attività di natura informatica in prevalenza per conto dell'Amministrazione Pubblica centrale, le attività verso l'Agenzia per l'Italia Digitale e quelle per il Ministero dell'Interno riguardo al progetto del Documento Digitale Unificato (DDU) e per la progettazione, implementazione e gestione dell'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR), nonché tutte le attività connesse.

Sono clienti di Sogei:

- Agenzia del Demanio
- Agenzia delle Dogane e dei Monopoli
- Agenzia delle Entrate
- Corte dei Conti
- Avvocatura dello Stato
- Presidenza del Consiglio dei Ministri (tutti i Dipartimenti)
- Agenzia Coesione Territoriale
- Ministero dell'Ambiente
- Dipartimento delle Finanze
- Dipartimento del Tesoro
- Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi
- Dipartimento per lo Sviluppo e la Coesione Economica
- Equitalia

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione dei servizi di System Management id 2386
Allegato 5 – Capitolato Tecnico

- Consip
- Gabinetto del Ministro dell'Economia e delle Finanze e Uffici di diretta collaborazione del Ministro
- Guardia di Finanza

Ulteriori approfondimenti sono disponibili sul sito www.sogei.it.

3. CONTESTO TECNICO

Di seguito si riporta l'elenco (non esaustivo) degli ambienti, delle applicazioni e dei sistemi operativi adottati in Sogei e oggetto dei servizi affidati.

La Sogei si riserva di effettuare l'adeguamento degli ambienti anche tramite l'acquisizione di nuovi prodotti disponibili sul mercato. All'atto dell'affidamento di un servizio, verranno fornite indicazioni sulle versioni dei prodotti adottati, qualora queste versioni fossero diverse rispetto a quelle indicate nel presente Capitolato Tecnico.

Sistemi operativi, applicazioni e ambienti:

- Backup delle banche dati open (tecnologie Veritas, HP, EMC)
- Ambiente PKI (Public Key Infrastructure);
- Linux 4.x, 5.x, 6.x 7.x (RedHat/Oracle Linux/CentoeS);
- Piattaforme di virtualizzazione VSphere V7 (sistemi stand alone e sistemi iper-convergenti: Simplivity, V-Block)
- Sistemi di Directory Server (LDAP);
- HP/UX B.11.00. B.11.11, B.11.23;
- Applicazioni web e windows in ambiente Microsoft;
- Microsoft SCCM (System Center Configuration Manager);
- Ambiente di autenticazione Microsoft Active Directory; Oracle Access Manager, OpenAM; Federazioni SAML e OAuth2
- Sistemi operativi Windows 7, Windows 10, Windows Server (2016/2019);
- Sun Solaris B16 5.11;
- IBM InfoSphere DataStage;
- Oracle Warehouse Builder e Data Integrator;
- Microsoft SQL Server Integration Services;
- IBM Cognos;
- Sistemi operativi UNIX e Linux;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione dei servizi di System Management id 2386
Allegato 5 – Capitolato Tecnico

- Data Warehouse;
- Piattaforma di sviluppo Java;
- BMC Remedy AR/System;
- BMC Atrium CMDB;
- BMC Remedy ITSM Suite con utilizzo di BMC Remedy Change Management;
- Domini AD e sistemi WINDOWS Client (Windows 7 Windows10)
- Citrix Netscaler ADC; XenApp XenDesktop
- SQL SERVER(versioni dalla 2008R2 alla 2016);
- Informatica PowerCenter, IBM InfoSphere DataStage, IBM Cognos,
- SAP
- Microsoft SQL Server Analysis Services;
- ORACLE RDBMS (versioni dalla 11g alla 18c su sistemi Stand Alone o Exadata)
- Sistemi operativi WINDOWS Server
- Application server java (Weblogic/WebSphere/Jobss/Tomcat)
- Apache http Server (IBM, Oracle, ecc..)
- Jboss AS 5.1.0 e 7.1 Final Community, Jboss AS 6.2 EAP e vers. successive;
- Liferay Portal 6.2 EAP su Jboss AS 6.2 EAP e versioni successive
- OpenCms versione 9.0.1 e successive con e senza Alkacon OCEE IBM
- WebSphere Portal Server v6.1, v7.0, v8.0
- IBM Websphere Process Server v6.2
- IBM WebSphere Business Process Manager v8.5;
- Documentum
- IBM Omnifind o IBM ICAwES
- Ambiente PHP;
- Ambiente Apache httpd server PHP Community;
- Ambiente PHP Zend Server;
- Prodotto BMC Atrium CMDB;
- Prodotto BMC Remedy ITSM Suite, con utilizzo di BMC Remedy Change Management;
- Sistemi operativi Red Hat Enterprise Linux Server release 6.5 e successive;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione dei servizi di System Management id 2386
Allegato 5 – Capitolato Tecnico

- Sistemi Teradata;
- Piattaforme di ETL/ELT (Informatica PowerCenter, IBM InfoSphere DataStage, Oracle Warehouse Builder e Data Integrator, Microsoft SQL Server Integration Services);
- Piattaforme di Business Intelligence (IBM Cognos, SAP-Business Objects, Microsoft SQL Server Analysis Services);
- PowerCenter sulle piattaforme: (Informatica, Teradata, IBM InfoSphere DataStage, Oracle Warehouse Builder e Data Integrator, Microsoft SQL Server Integration Services);
- Teradata sulle piattaforme: (IBM Cognos, SAP-Business Objects, Microsoft SQL Server Analysis Services).
- Storage SAN (tecnologie IBM, EMC, HP)
- Network Management (in particolare DNS, DHCP);
- Network Management (Piattaforme Cisco, HP, Brocade, Alcatel)
- Sicurezza Firewall IPS, IDS, (Tecnologie Check Point, Fortinet)
- Sicurezza Endpoint (Tecnologie Kaspersky, Sophos, Symantec, Windows ATP Defender, ecc..)
- Sicurezza applicativa (WAF)
- Sicurezza CASB (Tecnologie AKAMAI, Netskope)
- Container Docker e Kubernetes
- Cloud privato Red Hat Open Stack / Open Shift modelli di servizio IaaS – PaaS
- Cloud Pubblico Azure, AWS, modelli di servizi IaaS – PaaS
- Cloud Pubblico per servizi di collaboration Microsoft O365 Google Workspace (SaaS)
- DevOps (tecnologie Azure Devops, Git, Windows TFS, WebO, Jenkins, SonarQube)
- Piattaforme di Monitoraggio Network, Sistemi, End to End, Cloud (Tecnologie Tivoli, CA, Dynatrace)

4. OGGETTO DELLA FORNITURA

L'oggetto dell'affidamento consiste nell'erogazione di servizi professionali di supporto specialistico e di sistema (system management) volti a supportare le attività di conduzione sistemistica della Sogei e della Corte dei Conti. Tali servizi, di seguito specificati, saranno erogati con le modalità descritte nel presente documento.

I servizi richiesti nel presente Appalto sono articolati in:

1. Supporto specialistico erogato in modalità continuativa;
2. Supporto specialistico erogato in modalità a richiesta;
3. Reperibilità notturna feriale;
4. reperibilità festiva;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione dei servizi di System Management id 2386
Allegato 5 – Capitolato Tecnico

5. Interventi extra orario.

I servizi suddetti dovranno essere erogati nell'ambito delle seguenti macro-aree tematiche di produzione:

- Sistemi Open (inclusi i Posti di Lavoro);
- Sistemi e standard di sicurezza;
- Sistemi di comunicazione e controllo (reti);
- Sistemi Mainframe;
- Esercizio e gestione dei sistemi.

5. DURATA DEL CONTRATTO

La durata del contratto è di 36 mesi dalla **data di inizio delle attività**, che sarà formalmente definita a seguito del confronto tra il direttore dell'esecuzione SOGEI e il Responsabile delle attività contrattuali del Fornitore.

Sogei si riserva di avvalersi della facoltà di rinnovo del contratto per ulteriori due anni, alla scadenza del triennio previsto.

6. CARATTERISTICHE DEI SERVIZI

6.1 Supporto specialistico continuativo

Le attività comprese nel servizio di supporto specialistico continuativo sono inquadrare in un contesto organizzativo nel quale il supporto del Fornitore viene erogato con affiancamento al personale della Sogei. Le attività svolte da Sogei rientrano nell'ambito generale delle attività di gestione e sviluppo sistemistico del Sistema Informativo e in tale ambito il Fornitore dovrà fornire supporto, in base alla richiesta esplicitata da SOGEI al momento dell'affidamento, sulle attività descritte di seguito.

Si precisa che l'elenco delle attività descritte ha valenza meramente esemplificativa e non esaustiva, potendo Sogei richiedere ulteriori attività, nell'ambito generale di quanto previsto.

Il servizio si caratterizza per essere prestato da risorse professionali disponibili in modalità continuativa, nei giorni feriali, con presenza on-site presso le sedi Sogei oppure collegate da remoto (quando non vi siano le condizioni per l'on-site per questioni di spazi o emergenza, condizioni comunque da ritenersi eccezionali).

Il servizio è erogato in modalità continuativa ed è remunerato a giorni/persona.

La metrica di remunerazione è la tariffa giornaliera, relativa alla fornitura del servizio di una risorsa professionale per 8 ore in una giornata lavorativa, con inoltre una copertura settimanale di max 40 ore lavorative. Si prevedono tariffe giornaliere differenziate in base ai profili professionali.

Il servizio deve garantire la copertura per almeno 200 giorni/anno per singola risorsa, essendo consentite nel corso dell'anno assenze pianificate per ferie, corsi di aggiornamento, ecc., purché preventivamente concordate con Sogei. Sono inoltre ammesse assenze non preventivate per malattia o altre cause di forza maggiore, con l'obbligo per il Fornitore di avvisare Sogei entro il primo giorno di assenza. In caso di assenza prolungata, il

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione dei servizi di System Management id 2386
Allegato 5 – Capitolato Tecnico

Fornitore deve inoltre garantire la sostituzione temporanea delle risorse con altre equivalenti, al fine di rispettare la copertura minima di 200 giorni/anno.

6.1.1 Gestione sistemi

La gestione sistemi include tutte quelle attività necessarie per prendere in carico, condurre e mantenere sempre aggiornata e funzionante una infrastruttura hardware e software di base utilizzata per l'erogazione di uno o più servizi informatici. In tale contesto si definisce "sistema" l'insieme di più componenti hardware e software assimilabili ad una unità elaborativa autonoma a supporto dello sviluppo, test, collaudo, manutenzione ed esercizio di una o più applicazioni. In tale definizione, rientrano inoltre eventuali risorse elaborative acquisite da Cloud Service Provider esterni attraverso i modelli IaaS, PaaS, SaaS, ecc.

La gestione dei sistemi comprende:

- la configurazione e personalizzazione dei sistemi, comprensiva di installazione del software di base ed eventuale distribuzione presso sistemi periferici in relazione ad aggiornamenti di configurazioni esistenti;
- l'accensione e spegnimento dei sistemi, la produzione di stampe, lo start-up dei collegamenti, ecc.;
- la definizione, la realizzazione, la schedulazione e l'esecuzione delle procedure di gestione dei sistemi e dei collegamenti;
- il monitoraggio dei sistemi per la rilevazione e la risoluzione di malfunzionamenti hardware e software;
- la gestione delle utenze e dei relativi livelli di autorizzazione;
- la configurazione e la definizione delle modalità di utilizzo dello storage in termini di regole di allocazione e movimentazione dei dati;
- la gestione dei backup/restore dei dati di sistema;
- il miglioramento delle prestazioni dei sistemi;
- l'esecuzione di test di disponibilità per le configurazioni "high availability" dei sistemi;
- il capacity management delle infrastrutture informatiche;
- l'esecuzione delle procedure operative per il salvataggio dei dati e delle configurazioni verso sistemi di disaster recovery, nonché la verifica periodica dell'efficienza delle procedure di gestione delle emergenze.

Gli obiettivi della gestione sistemi sono:

- Garantire la disponibilità dei sistemi e l'esecuzione delle attività schedate in coerenza con le specifiche indicate nel calendario di erogazione dei servizi all'utenza, sia interna che esterna.
- Assicurare un continuo controllo sullo stato dei sistemi e dei collegamenti, individuare criticità o malfunzionamenti ed intraprendere le azioni necessarie.
- Assicurare la corretta produzione e distribuzione degli output.
- Prevenire, gestire e risolvere tutti i problemi che comportano interruzione o degrado del servizio all'utenza.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione dei servizi di System Management id 2386
Allegato 5 – Capitolato Tecnico

- Ottimizzare l'utilizzo dello storage in termini di razionalizzazione degli accessi e garantire la disponibilità, la salvaguardia e l'integrità dei dati.
- Garantire l'efficienza dei sistemi rispetto all'utilizzo delle risorse hardware e software.
- Controllare l'impatto sulla tecnologia esistente e garantire l'adeguamento degli ambienti elaborativi a fronte dell'immissione in esercizio di modifiche correttive e/o evolutive di applicazioni esistenti.

6.1.2 *Manutenzione sistemi*

La manutenzione dei sistemi comprende le attività necessarie per mantenere continuamente allineati i sistemi alle più recenti innovazioni tecnologiche rilasciate dai fornitori e necessarie per la corretta erogazione del servizio, nonché tutte le attività necessarie per ripristinare il funzionamento dei sistemi a fronte di errori.

Per le componenti hardware, il servizio base è limitato all'attività di interfaccia con i soggetti responsabili dei contratti di manutenzione, che provvedono alla manutenzione stessa.

Per la manutenzione del SW di sistema, invece, l'attività include l'esecuzione delle operazioni di modifica e upgrade sui sistemi a seguito del rilascio, da parte del produttore, degli aggiornamenti e/o correzioni SW.

Le attività previste possono essere di due tipi:

- Manutenzione Preventiva (attività di manutenzione atta a prevenire l'occorrenza di errori, malfunzioni e guasti);
- Manutenzione Correttiva (attività di manutenzione a seguito di malfunzioni o guasti).

Il servizio di manutenzione si propone i seguenti obiettivi:

- mantenere funzionanti ed in piena efficienza le apparecchiature oggetto del servizio;
- ridurre i tempi di fermo delle apparecchiature e dei sistemi, a fronte di malfunzionamenti o errori, entro i termini stabiliti;
- verificare e mantenere i requisiti di sicurezza funzionale, associati agli apparati e ai sistemi oggetto del servizio;
- gestire le richieste d'intervento in modo efficace, per tutto l'iter operativo, fino alla soluzione del problema;
- minimizzare i tempi di fermo manutentivo, durante le operazioni di aggiornamento tecnologico.

6.1.3 *Gestione reti*

La gestione reti ha la finalità di garantire il corretto funzionamento dell'infrastruttura attiva di rete LAN attraverso il suo continuo monitoraggio e l'interazione con i fornitori titolari dei contratti di manutenzione delle apparecchiature di rete, siano esse parte del cablaggio o wireless, inclusi i dispositivi operanti come firewall, utilizzati da Sogei.

Le funzioni da supportare sono le seguenti:

- assistenza e manutenzione;
- Network Management;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione dei servizi di System Management id 2386
Allegato 5 – Capitolato Tecnico

- Reporting sulla qualità del servizio e sulle prestazioni.

In particolare il servizio:

- gestisce l'indirizzamento IP secondo gli standard concordati con Sogei, la nomenclatura/indirizzamento dei server e dei posti di lavoro, nonché i parametri di configurazione e di QoS;
- effettua il monitoraggio costante dei parametri significativi della qualità e delle prestazioni della rete;
- coordina ed assicura gli interventi volti al ripristino delle funzionalità del servizio di rete e/o apparati TLC, mediante l'attivazione, a fronte di malfunzionamenti, dei fornitori della manutenzione contrattualizzati da Sogei;
- assicura l'effettuazione degli interventi periodici programmati per garantire il buon funzionamento dei sistemi;
- effettua l'attivazione logica di nuove prese di rete;
- fornisce un sistema di rendicontazione dei livelli di servizio;
- prevede opportuni sistemi di back-up dei dati.

6.1.4 Gestione applicativi e basi dati

La gestione applicativi e basi dati comprende l'insieme di attività per la presa in carico e gestione di applicativi e delle loro relative basi dati.

In questo contesto viene definita "applicazione" una qualsiasi realizzazione software (ad-hoc o prodotto di mercato) tesa a fornire un insieme di funzionalità al [Committente/Amministrazione](#). Solitamente una applicazione è composta da uno o più moduli software e da un database a cui l'applicazione fa riferimento.

Gli obiettivi del servizio sono così definiti:

- prendere in carico l'applicativo e la relativa base-dati;
- gestire l'applicazione e la relativa base-dati dal punto di vista operativo;
- avvio/chiusura dell'applicazione;
- abilitazione degli utenti all'applicazione;
- back-up/restore dei dati;
- raccolta degli indicatori dell'applicazione e relativa reportistica;
- raccolta e smistamento delle segnalazioni di anomalia;
- installazione di nuove versioni o aggiornamenti;
- tracciamento delle segnalazioni di anomalia con i relativi aggiornamenti/nuove versioni installate;
- amministrazione di application server/database server su cui le applicazioni sono installate;
- supporto sistemistico per gli aspetti tecnologici relativi allo sviluppo applicativo.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione dei servizi di System Management id 2386
Allegato 5 – Capitolato Tecnico

6.1.5 Gestione della sicurezza logica

La gestione della sicurezza logica realizza e gestisce le contromisure di tipo tecnologico volte alla difesa perimetrale e di contenuto del sistema informativo. Tale servizio ha lo scopo di:

- attuare la politica per la sicurezza ai flussi di rete in termini di tipo e/o contenuto del traffico;
- monitorare e verificare l'efficacia delle misure di sicurezza adottate per i flussi di rete;
- valutare e gestire il rischio associato alle minacce di tipo informatico;
- utilizzare strumenti tecnologici e competenze per affrontare e risolvere rapidamente ed efficacemente eventuali incidenti di sicurezza.

Le attività descritte rientrano nell'ambito di responsabilità di Sogei, che definisce il processo generale di gestione della sicurezza, attraverso la definizione di responsabilità specifiche, di obiettivi e politica per la sicurezza.

Il fornitore supporta Sogei nella realizzazione e nella gestione di tali processi, mediante l'erogazione di una o più delle seguenti attività:

- gestione dei dispositivi di sicurezza perimetrale; consente di attuare la politica per la sicurezza sui dispositivi di difesa perimetrale di Sogei (per es. Firewall, VPN, RAS).
- gestione IDS (Intrusion Detection System); fornisce la valutazione di eventi, situazioni anomale od allarmi che possono rappresentare una minaccia per la sicurezza dell'infrastruttura attraverso opportuni strumenti di rilevazione.
- content filtering; permette di ottimizzare l'uso delle risorse infrastrutturali, quali la capacità di banda verso Internet o il sistema di posta elettronica, controllando l'ammissibilità dei contenuti in transito rispetto alle politiche di sicurezza definite.
- content security; provvede ad una gestione efficace delle contromisure atte a contrastare la diffusione dei codici malevoli, quali virus o worm su sistemi sia client (postazione di lavoro) che server.
- security host hardening; provvede alla definizione, manutenzione e controllo delle politiche di configurazione e di aggiornamento dei sistemi server rilevanti per Sogei, in termini di sistema operativo e applicazioni di base.

6.2 Supporto specialistico a richiesta

Il servizio di supporto specialistico a richiesta è riferito ad attività estemporanee e di durata definita che comportino un effort non riconducibile nell'ambito del servizio di supporto specialistico continuativo e può comprendere sia attività di supporto tecnico alle strutture operative del Fornitore, sia attività di supporto tecnico/organizzativo a Sogei.

Le attività afferenti a tale servizio possono includere, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- disegno e dimensionamento dei sistemi;
- supporto alla definizione di piani di disponibilità e continuità operativa delle infrastrutture.
- supporto per i processi di capacity management dei sistemi e l'evoluzione tecnologica degli stessi;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione dei servizi di System Management id 2386
Allegato 5 – Capitolato Tecnico

- supporto specialistico per la definizione e la verifica delle politiche di sicurezza;
- supporto specialistico nella definizione e miglioramento dei processi di service management o dei processi operativi in generale;
- supporto a Sogei per il tracciamento e la verifica dei livelli di servizio dell'attività di conduzione operativa;

Fanno inoltre parte delle attività di supporto specialistico le seguenti attività:

- analisi dell'impatto implementativo;
- analisi del rischio;
- analisi dei costi e dei benefici;
- definizione delle modalità di realizzazione;
- definizione dei metodi di collaudo;
- definizione dei metodi di installazione;
- documentazione funzionale;
- procedure operative;
- rilascio della soluzione alla gestione (esercizio).

Il servizio si caratterizza per essere erogato nei giorni feriali, con presenza on-site presso le sedi Sogei oppure con collegamento da remoto (quando non vi siano le condizioni per l'on-site per questioni di spazi o emergenza, condizioni comunque da ritenersi eccezionali).

Il servizio è erogato in modalità a richiesta ed è remunerato a giorni/persona.

La metrica di remunerazione è la tariffa giornaliera, relativa alla fornitura del servizio di una risorsa professionale per 8 ore in una giornata lavorativa, con inoltre una copertura settimanale di max 40 ore lavorative. Si prevedono tariffe giornaliere differenziate in base ai profili professionali.

I servizi di supporto specialistico a richiesta possono essere acquisiti a corpo o a tempo/spesa.

Nella modalità a corpo la responsabilità del risultato è affidata al fornitore, il quale organizza le proprie risorse professionali, tecniche e metodologiche per soddisfare le richieste. Con l'approvazione del piano di lavoro, il fornitore ne è responsabile, e, pertanto, non potrà richiedere maggiori costi o tempi per le attività previste. Il fornitore risponderà dei danni causati da errata allocazione delle risorse o incompetenza delle risorse, difettosità della soluzione, ecc., e, deve rimediare a proprie spese per rilasciare un prodotto conforme funzionalmente e tecnicamente ai requisiti approvati.

La modalità a tempo/spesa invece presuppone una responsabilità limitata alla competenza tecnica-professionale ed alla risoluzione di task con ampiezza contenuta e dipendente anche da risorse Sogei. La responsabilità del fornitore è limitata alle attività di volta in volta affidate. In questo caso, il fornitore non può essere responsabile della soluzione totale, ma i fattori rilevanti sono l'adeguatezza ai profili professionali richiesti, la competenza tecnica e funzionale, il rispetto degli orari di lavoro e delle produttività richieste.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione dei servizi di System Management id 2386
Allegato 5 – Capitolato Tecnico

Le milestone di ciascun Piano di lavoro relativo a servizi erogati in modalità progettuale a corpo sono le seguenti:

Tabella 6.1 Milestone attività progettuali a corpo

Milestone	Attore	Descrizione
Richiesta stima e Piano di lavoro	Sogei	Richiesta al fornitore di procedere alla stima dei tempi e costi dell'obiettivo
Stima (pre-dimensionamento)	Fornitore	Comunicazione dei tempi e dei costi previsti per il progetto
Attivazione	Amministrazione	Avvio del fornitore sulle attività progettuali
Consegna	Fornitore	Rilascio degli artefatti previsti dal piano di lavoro, sia intermedi che finali
	Amministrazione	Riscontro degli artefatti consegnati in quantità e tipologia (ricevuta), senza valutazione di contenuto
Approvazione e Verifica di conformità (intermedia)	Amministrazione	Validazione dei prodotti intermedi, previa verifica di merito. Certificazione della corretta esecuzione del servizio relativamente ai prodotti oggetto di approvazione.
Accettazione e Verifica di conformità	Amministrazione	Verifica e validazione dei prodotti, previo collaudo. Certificazione della corretta esecuzione del servizio relativamente ai prodotti oggetto di accettazione.

Sogei richiede la stima ed il Piano di lavoro del singolo progetto, fornendo la documentazione di supporto ed i macro-requisiti per poter avviare la raccolta dei requisiti.

La documentazione di supporto è in genere corredata da un insieme di informazioni utili alla comprensione dell'Obiettivo, quali ad esempio:

- data prevista di inizio attività;
- data prevista di fine attività;
- data limite richiesta per il completamento delle attività di raccolta Requisiti, stima e predisposizione del Piano di lavoro;
- date vincolo (ad esempio richieste utente di date di esercizio, scadenze normative, scadenze amministrative);
- riferimenti a documentazione esistente (ad esempio studi di fattibilità, requisiti utente già espressi, Roadmap di migrazione e Assessment, Modelli To Be forniti da Sogei, ecc.).

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione dei servizi di System Management id 2386
Allegato 5 – Capitolato Tecnico

Il fornitore presenterà il documento di stima dei dimensionamenti, piano di lavoro, razionali del dimensionamento ed i fattori di affidabilità e variabilità.

Alla consegna dei deliverable di stima e di Piano di lavoro, corredati dai razionali per la determinazione dei tempi e dei costi, Sogei procede con le verifiche e validazione al fine autorizzare la prosecuzione delle attività.

Il fornitore è tenuto a produrre la stima iniziale entro e non oltre il termine stabilito dal [Committente/Amministrazione](#).

Resta inteso che, il dimensionamento è riconosciuto al buon esito delle verifiche di conformità e, pertanto, solo se il servizio prestato soddisfa tutti i requisiti espressi da Sogei, nei modi e tempi da essa indicati e rispettando tutti i livelli di qualità, di servizio e di obiettivo richiesti.

6.3 Reperibilità

La reperibilità è un servizio strettamente legato e complementare ai servizi di supporto specialistico, in quanto riguarda specificamente la possibilità di ingaggiare le risorse professionali dei team di supporto specialistico, al di fuori del normale orario di copertura di tale servizio, per la risoluzione di eventuali malfunzionamenti che si dovessero manifestare nella fascia notturna e/o nei giorni di sabato, domenica e festivi. Il servizio di reperibilità è finalizzato ad attivare l'eventuale intervento attraverso connessione remota, se prevista dal Committente/Amministrazione, o l'eventuale intervento on-site che si rendesse necessario per risolvere i malfunzionamenti non risolvibili remotamente.

Al fine di garantire l'attivazione del servizio, il Fornitore deve dotare il personale impiegato di telefoni cellulari, senza alcun onere aggiuntivo per Sogei; è comunque onere di Sogei attivare le risorse in reperibilità a fronte di malfunzionamenti.

Le risorse in reperibilità devono garantire la risposta alle chiamate entro 15 minuti dalla richiesta di Sogei.

Laddove sia necessario l'intervento on site, quest'ultimo deve essere garantito entro 1 ora dalla richiesta di Sogei.

Il servizio è erogato in due modalità:

- La reperibilità giornaliera notturna include la fornitura del servizio di reperibilità della relativa risorsa professionale nei giorni feriali da lunedì a venerdì, nella fascia oraria 18:00-09:00.
- La reperibilità giornaliera festiva include la fornitura del servizio di reperibilità della relativa risorsa professionale nelle giornate di sabato, domenica e giorni festivi, allo scopo di garantire una disponibilità oraria H24 della giornata non lavorativa.

Le metriche di remunerazione sono pertanto:

- tariffa giornaliera notturna
- tariffa giornaliera festiva.

Le suddette tariffe sono differenziate in base ai profili professionali (vedi allegato 1), laddove ciascun profilo prevede una propria tariffa notturna ed una propria tariffa festiva.

6.4 Intervento fuori orario

Il servizio di Intervento fuori orario è un servizio strettamente legato e complementare ai servizi di supporto specialistico, in quanto riguarda specificamente la possibilità di ingaggiare le risorse professionali dei team di

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione dei servizi di System Management id 2386
Allegato 5 – Capitolato Tecnico

supporto specialistico, per svolgere le relative attività di gestione ed evoluzione dei sistemi al di fuori del normale orario di copertura dei servizi, nei casi in cui Sogei richieda il prolungamento dell'orario per attività straordinarie programmate, oppure per interventi attivati a seguito di chiamata del servizio di Reperibilità. Le attività incluse nel servizio sono analoghe a quelle descritte nei paragrafi precedenti.

Nel caso di attività programmate, il servizio si caratterizza per essere prestato comunemente nella fascia oraria 18:00-20:00 nei giorni feriali, salvo i casi di complesse e con elevato impatto, sia con presenza on-site presso le sedi Sogei oppure con collegamento da remoto (quando non vi siano le condizioni per l'on-site per questioni di spazi o emergenza, condizioni comunque da ritenersi eccezionali).

Il preavviso minimo di prolungamento dell'orario di servizio è il seguente:

- nella stessa giornata lavorativa: 1 ora lavorativa
- disponibilità dei servizi il sabato, la domenica e/o nei giorni festivi: 4 ore lavorative.

Il fornitore dovrà accettare la richiesta se pervenuta nel periodo di preavviso prestabilito.

Il servizio è remunerato a ore/persona con modalità a tempo/spesa, ovvero contabilizzando a consuntivo le ore di servizio effettivamente erogate.

La suddetta metrica è poi ulteriormente differenziata in base ai profili professionali, laddove ciascun profilo prevede una propria tariffa oraria.

Gli interventi da remoto o on-site effettuati a seguito di chiamata del personale in reperibilità sono remunerati convenzionalmente attraverso un corrispettivo pari ad 1 ora di intervento fuori orario, per ogni intervento richiesto dal Committente/Amministrazione, indipendentemente dalla durata effettiva dell'intervento stesso.

7. DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI

Sulla base di quanto precedentemente descritto, si riporta di seguito il dimensionamento dei servizi che saranno oggetto di Offerta.

Tali valori, stimati secondo le conoscenze attuali delle esigenze e delle previsioni a medio/lungo termine della SOGEI, sono utilizzati esclusivamente ai fini del calcolo della base d'asta e in nessun caso potranno essere considerati un obbligo da parte della SOGEI.

Resta inteso che il dimensionamento effettivo e le ripartizioni degli impegni possono variare in funzione delle esigenze della SOGEI, nel rispetto del massimale economico contrattuale e di quanto successivamente specificato.

Fermo restando che il servizio in concreto dovuto sarà quello oggetto di specifici affidamenti in coerenza con le esigenze produttive di SOGEI, in conseguenza del possibile andamento non lineare delle attività, in taluni periodi, potranno essere affidati servizi di circa il 20% superiori o inferiori rispetto al normale trend lineare. Si richiede, pertanto, al Fornitore la necessaria flessibilità nel prendere in carico e gestire picchi di attività.

Le caratteristiche delle figure professionali indicate sono descritte nell'Allegato *"Profili professionali"*.

Servizi di supporto specialistico continuativo

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione dei servizi di System Management id 2386
Allegato 5 – Capitolato Tecnico

PROFILO	Numero gg/pp per anno
Systems Architect	3.800
Technical Specialist	19.600
Database Administrator	2.400
ICT Security Specialist	1.600
Network Specialist	2.400
Systems Administrator	11.800
TOTALE ANNO	41.600
TOTALE 3 ANNI	124.800

Supporto Specialistico a richiesta

PROFILO	Numero gg/pp per anno
Systems Architect	92
Technical Specialist	476
Database Administrator	58
ICT Security Specialist	39
Network Specialist	58
System Administrator	287
TOTALE ANNO	1.010
TOTALE 3 ANNI	3.030

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione dei servizi di System Management id 2386
Allegato 5 – Capitolato Tecnico

Reperibilità

PROFILO	Giorni reperibilità notturna per anno	Giorni reperibilità festiva per anno
Systems Architect	73	19
Technical Specialist	377	98
Database Administrator	46	12
ICT Security Specialist	31	8
Network Specialist	46	12
System Administrator	227	59
TOTALE ANNO	800	208
TOTALE 3 ANNI	2.400	624

Interventi fuori orario

PROFILO	Ore lavoro straordinario per anno
Systems Architect	548
Technical Specialist	2.827
Database Administrator	346
ICT Security Specialist	231
Network Specialist	346
System Administrator	1.702
TOTALE ANNO	6.000
TOTALE 3 ANNI	18.000

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione dei servizi di System Management id 2386
Allegato 5 – Capitolato Tecnico

8. PROFILI PROFESSIONALI

Nell'Allegato "Profili professionali" sono descritte le figure professionali di riferimento a cui dovranno aderire le risorse impiegate dal Fornitore per l'erogazione dei servizi; la struttura dei profili fa riferimento allo schema previsto nell'European e-Competence Framework (ECF), in cui le diverse figure sono individuate in base all'area di competenza, non solo tecnica ma anche organizzativa, e al livello di autonomia e leadership previsto in ciascuna area. Per la presente iniziativa sono stati individuati i seguenti profili, opportunamente adattati al contesto di riferimento delle attività previste:

- Systems Architect, è una figura altamente specializzata e con solida esperienza in specifici ambiti tecnologici, che individua soluzioni innovative e indirizza l'evoluzione del Sistema Informativo;
- Technical Specialist, è una figura specializzata in uno specifico ambito tecnologico, che fornisce soluzioni su problematiche particolarmente complesse;
- Network Specialist, è una figura specializzata e con esperienza in ambito reti, che opera con autonomia nella gestione del Sistema Informativo.
- ICT Security Specialist, è una figura specializzata e con esperienza in ambito sicurezza, che opera con autonomia nella gestione del Sistema Informativo.
- Database Administrator, è una figura specializzata e con esperienza in ambito DBMS, che opera con autonomia nella gestione del Sistema Informativo;
- System Administrator, è una figura specializzata in diversi ambiti tecnologici, che opera con limitata autonomia nella gestione del Sistema Informativo.

Si precisa che le competenze e conoscenze tecniche delle figure descritte nell'Allegato non sono da considerarsi esaustive delle esigenze della fornitura, in quanto Sogei potrà richiedere, in fase iniziale e anche in corso di esecuzione del contratto, competenze specifiche in relazione ad ulteriori tematiche, prodotti, sistemi e metodologie.

Rimane fermo l'obbligo per il Fornitore di erogare i servizi richiesti anche a fronte di significative variazioni del contesto tecnologico avvenute in corso d'opera, adeguando le conoscenze del personale impiegato nell'erogazione dei servizi o inserendo nei gruppi di lavoro risorse con skill adeguato, senza alcun onere aggiuntivo per Sogei.

9. RESPONSABILI DEL FORNITORE

9.1 Responsabile della Fornitura (Responsabile delle Attività contrattuali – RAC)

Nell'ambito degli adempimenti per la stipula del contratto, la Società dovrà comunicare alla SOGEI il nominativo del proprio Rappresentante designato quale responsabile dei servizi contrattuali e del coordinamento degli stessi (Responsabile delle attività contrattuali). In particolare, tale Responsabile sarà, per gli aspetti amministrativi, l'interlocutore unico della SOGEI e non potrà far parte del team di lavoro. Si precisa che il nominativo del RAC dovrà essere indicato nel Contratto, al momento della relativa sottoscrizione.

Tale Responsabile non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per Sogei.

Il profilo professionale di tale Responsabile deve essere adeguato al ruolo ricoperto e dovrà essere sempre

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione dei servizi di System Management id 2386
Allegato 5 – Capitolato Tecnico

reperibile telefonicamente e partecipare alle riunioni su richiesta di Sogei **con un preavviso massimo di 3 (tre) giorni lavorativi**.

Sarà cura del Responsabile verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali, curando, in particolare, il rispetto dei tempi e delle modalità di consegna di quanto previsto.

Per facilitare e velocizzare l'attività amministrativa di entrambe le parti, ogni comunicazione riguardante aspetti contrattuali dovrà essere scambiata con le modalità descritte al successivo paragrafo 10.6, *"Modalità di comunicazione"*.

Il Responsabile dovrà, in particolare:

- monitorare la Fornitura dei servizi producendo tutti i rapporti periodici e riferendo alla Committente/Amministrazione sull'andamento della Fornitura stessa;
- verificare la correttezza e tempestività dell'utilizzo degli strumenti della Committente/Amministrazione nonché proposti dal Fornitore;
- monitorare i livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed intraprendere eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi;
- fornire periodicamente i risultati sugli indicatori di qualità;
- riferire ed intervenire su problematiche relative all'eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti con particolare riferimento, ad esempio, a competenze di tematica;
- mantenere un costante colloquio con i diversi Responsabili di affidamento.

9.2 Responsabile dell'Affidamento

Nell'ambito delle diverse aree tematiche di produzione (Sistemi open, Sistemi e standard di sicurezza, Servizi di comunicazione e controllo reti, Esercizio e gestione dei sistemi, ecc.) proprie del Sistema informativo, si origineranno più richieste di affidamento di servizi.

Ogni richiesta, indipendentemente dal servizio interessato, sarà indirizzata al Fornitore, che dovrà prendere in carico l'affidamento nei tempi contrattualmente previsti, nominando un Responsabile dell'affidamento, che ne garantisca la gestione operativa dall'inizio fino alla conclusione, in collaborazione con il corrispondente Responsabile SOGEI. Il nome e i recapiti del Responsabile dell'affidamento per la Società dovranno essere comunicati formalmente al Responsabile SOGEI dell'affidamento.

Tale risorsa svolgerà il ruolo di interfaccia unica verso il Responsabile dell'affidamento della Sogei, sarà coinvolta nelle attività richieste dall'affidamento ed avrà il compito di garantire:

- il coordinamento delle attività svolte dal Fornitore;
- il rispetto degli standard di progettazione e sviluppo forniti dalla SOGEI;
- il perseguimento ed il raggiungimento degli obiettivi nei tempi e nei modi stabiliti;
- il controllo delle attività con particolare riferimento alla rilevazione rischi, alla conseguente proposta di azioni di recovery, alla verifica dei risultati ed alla attività di reporting;
- la partecipazione a riunioni di check per la valutazione dello stato di avanzamento dell'affidamento.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione dei servizi di System Management id 2386
Allegato 5 – Capitolato Tecnico

Il Responsabile dell'affidamento dovrà essere sempre reperibile telefonicamente e partecipare alle riunioni su richiesta di Sogei **con un preavviso massimo di 3 (tre) giorni lavorativi**.

SOGEI si riserva il diritto di richiedere, secondo quando previsto contrattualmente, in caso di inadeguatezza e/o inadempimenti, la sostituzione del Responsabile dell'affidamento nominato dal Fornitore. La sostituzione, richiesta via pec dal responsabile SOGEI delle attività, deve avvenire **entro i 5 (cinque) giorni lavorativi** successivi a quello della richiesta.

Eventuali difformità daranno luogo a quanto previsto nell'Allegato *"Indicatori di qualità della fornitura"*.

10. MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

Il Fornitore dovrà garantire che eseguirà i servizi previsti dal contratto con team di lavoro che, per tutta la durata del contratto, saranno composti da figure professionali in possesso dei requisiti previsti nel presente Capitolato Tecnico e nelle sue appendici.

Il Fornitore deve provvedere in piena autonomia al coordinamento ed all'organizzazione dei servizi oggetto della fornitura.

Tutta la documentazione prodotta a seguito delle attività oggetto del servizio deve essere conforme agli standard aziendali Sogei e deve essere redatta in lingua italiana.

La documentazione e le eventuali personalizzazioni software realizzate non devono riportare alcun marchio o logo societario identificativo del Fornitore.

Il Fornitore non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione, quanto realizzato per la fornitura, le applicazioni e qualunque tipo di informazione desumibile dalle basi dati al di fuori delle attività oggetto del presente Capitolato.

Il Fornitore deve garantire, nei casi previsti, l'aderenza dei prodotti finali ai requisiti di accessibilità come prescritto dalla Legge del 9 gennaio 2004 n. 4 e dalle *"Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici"*.

Durante la fornitura la SOGEI si riserva di modificare le modalità di esecuzione di seguito descritte, di introdurre nuove modalità, di definire/modificare gli standard aziendali, anche in corso d'opera, dandone preavviso al Fornitore.

10.1 Inserimento e sostituzione risorse

In considerazione della particolare natura dell'incarico affidato dalla SOGEI, la stessa si riserva il diritto di chiedere la sostituzione delle risorse impegnate nell'affidamento, qualora ritenute da Sogei non adeguate.

Il Fornitore, previa comunicazione delle relative ragioni a Sogei, può comunque richiedere l'autorizzazione alla sostituzione di una o più risorse coinvolte nell'affidamento.

Eventuali sostituzioni di risorse dovute a eventi dipendenti dal Fornitore sono consentite nei limiti di quanto previsto nell'Allegato *"Indicatori di qualità della fornitura"*.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione dei servizi di System Management id 2386
Allegato 5 – Capitolato Tecnico

Per tutte le risorse richieste da Sogei o proposte dal Fornitore, Sogei si riserva la possibilità di procedere ad un colloquio tecnico di approfondimento (che può comprendere prove tecniche specifiche), per verificare la corrispondenza delle competenze elencate nel CV e l'effettivo possesso di competenze ed expertise.

Di seguito, in forma tabellare, vengono sintetizzati i vincoli temporali previsti per la consegna dei CV ed i tempi di inserimento delle risorse impiegate.

Tabella 10.1 Vincoli Temporali proposta/inserimento personale

Attività	Evento	Giorni
Invio del CV a seguito di richiesta Sogei di inserimento/sostituzione di una risorsa	Richiesta	10 giorni solari
Disponibilità della risorsa per colloquio	Richiesta di colloquio	3 giorni lavorativi
Disponibilità della risorsa in sostituzione	Comunicazione di valutazione positiva	7 giorni solari

Il Fornitore si impegna all'inserimento/sostituzione del personale sulla base dei vincoli temporali suddetti. Qualora l'inserimento/sostituzione fosse fatto in ritardo o si dovesse ricorrere a un'ulteriore sostituzione, si procederà come previsto contrattualmente.

10.2 Luogo di erogazione dei servizi

I servizi saranno svolti in prevalenza presso le sedi della Sogei site in Roma; ove possibile, su indicazione della Sogei, i servizi potranno essere svolti presso la sede del Fornitore.

Resta inteso che i costi di trasferimento e soggiorno del personale che svolge le attività presso la SOGEI sono comunque a carico del Fornitore.

Il Fornitore dovrà provvedere a rendere disponibili le necessarie dotazioni individuali di attrezzature informatiche per il proprio personale, nonché le risorse hardware e software necessarie.

All'atto di ciascun affidamento, se necessario, SOGEI provvederà a comunicare la specifica configurazione software delle postazioni di lavoro personali quali, ad esempio, PC portatili. Il Fornitore dovrà provvedere, a proprio esclusivo carico, **entro 5 (cinque) giorni lavorativi**, a predisporre le postazioni di lavoro nel rispetto delle Specifiche Tecniche comunicate da SOGEI.

10.3 Orario di erogazione dei servizi

I servizi svolti presso le sedi di SOGEI saranno effettuati nei giorni e negli orari che saranno comunicati dalla SOGEI.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione dei servizi di System Management id 2386
Allegato 5 – Capitolato Tecnico

A titolo meramente indicativo e salvo indicazioni diverse comunicate da SOGEI, essi dovranno essere garantiti attraverso un'opportuna turnazione delle risorse, nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, secondo l'orario di lavoro standard compreso tra le 09:00 e le 18:00, per un numero di ore giornaliere complessivo pari a quello previsto dai contratti nazionali.

Qualora, per esigenze legate al servizio, sia necessario e quindi richiesto di eseguire le attività operative per un orario superiore alle 40 ore settimanali, verrà corrisposto al Fornitore un compenso aggiuntivo per le ore eccedenti le quali verranno conteggiate come *"interventi fuori orario"*.

Qualora ricorra l'esigenza di eseguire attività di upgrade implicanti modifiche complesse e con elevato impatto sull'operatività degli stessi sistemi, tali interventi dovranno essere posti in essere da una e/o più risorse con la qualifica di Technical Specialist durante le giornate di sabato e nei giorni festivi.

Si precisa che l'erogazione dei servizi previsti non sarà richiesta nei giorni di festività nazionale mentre dovranno essere garantiti, se richiesti, nei giorni festivi di carattere non nazionale (es. 29 giugno a Roma).

Il Fornitore dovrà farsi carico della gestione del personale impiegato (ad esempio ferie, malattie, indisponibilità in genere) e assicurare la regolare esecuzione del servizio al fine di garantire il rispetto dei livelli di servizio previsti.

Nel caso sia necessaria una sostituzione temporanea, il Responsabile delle Attività Contrattuali dovrà concordare con SOGEI le modalità più adeguate per la sostituzione.

10.4 Attività di inizio e fine fornitura

All'atto della stipula del contratto, SOGEI consegnerà un CD ROM contenente le modalità con cui il Fornitore dovrà trasmettere automaticamente a Sogei, durante l'esecuzione della fornitura, le informazioni sui servizi prestati.

Inoltre, successivamente alla stipula, Sogei comunicherà al Fornitore il dettaglio delle risorse professionali che dovranno essere impiegate nei servizi, in linea con le figure professionali previste nell'Allegato "Profili professionali".

Il Fornitore è quindi tenuto a consegnare l'elenco nominativo delle risorse richieste, indicando per ogni risorsa:

- l'indicazione del tipo di rapporto di lavoro instaurato con il Fornitore;
- la figura professionale a cui appartiene;
- il curriculum vitae.

Eventuali difformità del personale proposto rispetto ai requisiti minimi espressi nella documentazione di gara comporteranno la non accettazione della risorsa e l'applicazione delle penali contrattualmente previste.

Il predetto elenco, utile anche ai fini dell'accreditamento delle risorse ai sistemi Sogei, dovrà essere aggiornato/integrato, in corso di esecuzione della fornitura, con l'inserimento delle ulteriori risorse richieste e/o con l'indicazione di eventuali variazioni nella composizione dei team.

Anche per le ulteriori risorse da inserire, eventuali difformità rispetto ai requisiti minimi espressi nella documentazione di gara comporteranno la non accettazione della risorsa e l'applicazione delle penali contrattualmente previste.

La Sogei si riserva la facoltà di richiedere, in qualsiasi momento, a campione, la verifica dei requisiti tecnici delle risorse indicate. Nel caso in cui vengano riscontrate difformità rispetto ai requisiti richiesti e/o dichiarati in capo alle risorse impiegate, il Fornitore verrà considerato inadempiente rispetto agli obblighi contrattualmente assunti e verranno conseguentemente irrogate, ai suoi danni, le sanzioni previste dal Contratto.

Nel caso di presa in carico di servizi già avviati (subentro), il Fornitore dovrà prevedere un periodo di affiancamento/istruzione necessario per rendere le proprie risorse produttive sul servizio. A tale scopo potrà essere richiesto un periodo di affiancamento fino a quindici (15) giorni o la partecipazione ad un corso di formazione, secondo le specifiche fornite da SOGEI, della durata massima di 5 (cinque) giorni lavorativi, entrambi a totale carico del Fornitore.

Il Fornitore si impegna a trasferire il Know-how, relativamente a quanto realizzato, a SOGEI e/o al Fornitore eventualmente subentrante nell'esecuzione del servizio stesso, anche tramite attività di affiancamento.

10.5 Affidamento dei servizi

I servizi si articoleranno in singoli affidamenti, che, in relazione alle esigenze di SOGEI, potranno prevedere il conseguimento di uno o più obiettivi. Ciascun servizio verrà affidato di volta in volta formalmente al Fornitore tramite "Verbale di Affidamento", secondo le modalità definite nel successivo paragrafo 10.5.1, "*Modalità di affidamento*".

È responsabilità del Fornitore, anche dove non espressamente richiesto dai documenti di gara, strutturare il miglior gruppo di lavoro al fine di garantire i livelli qualitativi richiesti, in funzione delle specifiche caratteristiche tecniche del singolo affidamento preso in carico.

Al termine del singolo affidamento e nei tempi previsti dal "*Verbale di Affidamento*", il Fornitore dovrà consegnare, secondo le modalità di cui al successivo paragrafo 10.5.2, "*Tempi e responsabilità dell'affidamento*", nonché conformemente agli standard aziendali SOGEI, i prodotti previsti dall'affidamento.

Al fine di chiarire la suddivisione delle responsabilità tra SOGEI e Fornitore nel processo di affidamento, si riporta di seguito una matrice in cui sono state evidenziate le diverse milestone con le relative responsabilità:

Milestone	Attore	Descrizione
<i>Richiesta di affidamento</i>	Sogei	Richiesta di affidamento di un servizio.
<i>Individuazione Responsabile dell'Affidamento e presa in carico</i>	Fornitore	Entro <u>3 giorni lavorativi</u> dalla richiesta di SOGEI.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione dei servizi di System Management id 2386
Allegato 5 – Capitolato Tecnico

Attivazione	Sogei Fornitore	Riunione di start-up (indetta da SOGEI dopo nomina Responsabile Affidamento Fornitore). Presentazione dell'oggetto dell'affidamento e dei relativi tempi e costi.
Sottoscrizione Verbale di affidamento	Sogei Fornitore	<u>Entro 5 giorni lavorativi dalla riunione di start-up</u> con definizione delle attività, dei tempi, dei costi previsti per l'affidamento, oltre a piano di test e standard di qualità e di produzione.
Validazione	Sogei	Validazione degli eventuali prodotti intermedi
Consegna	Sogei Fornitore	Rilascio dei prodotti previsti dal verbale di affidamento; Riscontro dei prodotti consegnati in quantità e tipologia (ricevuta), senza valutazione di contenuto (Verbale di consegna).
Accettazione e Verifica di Conformità (svolte con le modalità indicate al successivo paragrafo 10.5.3)	Sogei	Validazione dei prodotti finali, previa verifica delle attività

10.5.1 Modalità di affidamento

Gli affidamenti delle attività relative ai servizi oggetto della presente fornitura possono essere effettuati in due modalità:

- affidamenti in modalità progettuale con massimale, per le quali si definisce il massimale di GG/PP per le attività da realizzare. Per questi si predispongono uno o più “*Verbali di Affidamento*”, con cui poter monitorare periodicamente gli output prodotti, il rispetto dei tempi di consegna e dello stato avanzamento delle attività e procedere a delle consuntivazioni periodiche.
- affidamenti a corpo, in cui viene definito un obiettivo/risultato, un tempo massimo entro cui raggiungerlo e un effort complessivo misurato in GG/PP. Anche in questo caso si predispone il verbale di affidamento.

La descrizione delle caratteristiche del servizio richiesto per ogni affidamento è contenuta nel “*Verbale di Affidamento*” e nella documentazione ad esso allegata, in cui la SOGEI descrive al Fornitore il servizio richiesto in esecuzione del presente Capitolato.

Nel “*Verbale di affidamento*” sono riportate le informazioni necessarie allo svolgimento del servizio e, tra queste:

- l'Unità Organizzativa della SOGEI responsabile dell'affidamento;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione dei servizi di System Management id 2386
Allegato 5 – Capitolato Tecnico

- la figura di Responsabile dell’Affidamento della SOGEI e il Responsabile dell’Affidamento del Fornitore;
- l’oggetto della fornitura;
- il riferimento all’Ordine di Lavoro emesso (da indicare successivamente nei prospetti di riepilogo);
- la quantificazione dell’impegno richiesto misurato in GG/PP, con modalità progettuale con massimale ovvero a corpo;
- la pianificazione delle date di consegna.

La SOGEI metterà a disposizione del Fornitore la documentazione necessaria, fornendogli altresì tutte le ulteriori informazioni necessarie allo svolgimento del servizio, secondo le modalità e mediante l’utilizzo degli strumenti ritenuti più idonei.

Nel “*Verbale di affidamento*” potranno essere indicati anche eventuali prodotti intermedi da realizzare e le rispettive date di consegna. In questo caso, la SOGEI sottoporrà tali prodotti intermedi a verifica, verbalizzando tale attività nel “*Verbale di Validazione*” (finalizzato esclusivamente alla validazione dei prodotti intermedi).

Qualora si rilevi una mancata rispondenza ai requisiti si predisporrà il modulo “DP-15-QO-25 Segnalazione Anomalie” e si applicheranno le penali previste contrattualmente.

Si precisa che, ove necessario, ai fini del corretto svolgimento dei servizi SOGEI fornirà al Fornitore basi dati di test opportunamente costruite.

10.5.2 Tempi e responsabilità dell’affidamento

Ogni affidamento, indipendentemente dal servizio interessato, dovrà essere preso in carico dal Fornitore **entro 3 (tre) giorni lavorativi** dalla data della richiesta da parte di SOGEI, effettuata via pec, nominando un “*Responsabile dell’Affidamento*” che ne garantisca la gestione operativa dall’inizio fino alla conclusione, in collaborazione con il corrispondente responsabile SOGEI. Il nome e i recapiti del Responsabile di ogni affidamento dovranno essere comunicati formalmente al responsabile SOGEI per l’affidamento.

Eventuali ritardi rispetto ai valori soglia previsti dall’Indicatore di qualità IQ_PRS di cui all’Allegato “Indicatori di qualità della fornitura” comporteranno l’applicazione di penali secondo quanto previsto dal Contratto.

La SOGEI comunicherà via pec l’intenzione di affidare il servizio e contestualmente fisserà la riunione di start-up non prima di **3 (tre) giorni lavorativi e non oltre 10 (dieci) giorni lavorativi** dalla comunicazione, salvo diverso accordo. Il Responsabile dell’Affidamento dovrà partecipare alla riunione di start-up.

La sottoscrizione del “*Verbale di Affidamento*”, per la formale accettazione dell’incarico, e l’avvio dell’attività devono avvenire **entro i 5 (cinque) giorni lavorativi** successivi alla riunione di start-up.

Eventuali problemi riscontrati dal Responsabile dell’Affidamento esaminando la documentazione e le informazioni ricevute dopo la riunione di start-up dovranno essere sanati, d’intesa con il relativo Responsabile SOGEI, rivedendo, se necessario, il Verbale di Affidamento.

Si precisa, comunque, che l’affidamento non può essere rifiutato e il termine ultimo per la sottoscrizione del Verbale resta, in ogni caso, di 5 (cinque) giorni lavorativi a partire dalla riunione di start-up. Eventuali ritardi comporteranno l’applicazione di quanto previsto nell’Allegato “*Indicatori di qualità della fornitura*”.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l’acquisizione dei servizi di System Management id 2386
Allegato 5 – Capitolato Tecnico

All'avvio di ogni affidamento, nella riunione di start-up, il Responsabile SOGEI condividerà con il Responsabile dell'affidamento del Fornitore gli obiettivi da perseguire, i tempi e le modalità di esecuzione del servizio.

Sulla base delle informazioni acquisite, **nei 5 (cinque) giorni lavorativi previsti** per la sottoscrizione del "*Verbale di Affidamento*", salvo diverse indicazioni di SOGEI, il Fornitore predisporrà un Piano di Lavoro, che dovrà mantenere aggiornato per consentire il monitoraggio del servizio. Il Piano di Lavoro dovrà essere strutturato in modo da riportare, coerentemente con le scadenze temporali indicate:

- la tempificazione e la descrizione di dettaglio delle linee di attività;
- gli output previsti per ogni linea di attività;
- l'impegno in GG/PP suddiviso per figura professionale e per attività.

Coerentemente con il Piano di Lavoro saranno predisposti e sottoscritti uno o più Verbali di affidamento, eventualmente uno per linea di attività.

Coerentemente con il Piano di Lavoro e con quanto richiesto da SOGEI all'atto dell'affidamento, il Fornitore dovrà costituire, per ciascun servizio affidato, uno specifico gruppo di lavoro di risorse qualificate.

I Piani di Lavoro potranno essere soggetti a modifiche e ripianificazioni da parte dei Responsabili SOGEI, secondo le esigenze e gli indirizzi che emergeranno nel corso dello svolgimento del servizio. Tali eventuali modifiche saranno comunicate tempestivamente dalla SOGEI al Fornitore.

Per particolari esigenze, SOGEI si riserva il diritto di specificare le modalità di esecuzione del servizio; in tali circostanze il Fornitore è tenuto a rispettare le modalità di esecuzione previste.

Periodicamente verranno effettuati incontri di condivisione con i Responsabili SOGEI, per monitorare lo stato di avanzamento lavori e valutare le principali evidenze relative a quanto svolto.

A conclusione dei singoli affidamenti o nei tempi indicati nei Verbali di Affidamento per gli eventuali prodotti intermedi da realizzare, il Fornitore dovrà consegnare gli output previsti. Quanto prodotto sarà sottoposto a verifica per l'accettazione da parte dei referenti SOGEI.

Eventuali incongruenze riscontrate nei prodotti consegnati e/o la mancata consegna dei prodotti previsti determineranno la non accettazione di tutti i prodotti consegnati e saranno formalizzate nel "*Verbale di Consegna*", anche ai fini di una tempestiva rimozione delle difformità riscontrate.

Eventuali ritardi delle consegne rispetto ai tempi programmati comporteranno l'applicazione delle azioni contrattuali previste.

10.5.3 Verifiche di conformità

La verifica di conformità è finalizzata al controllo della corrispondenza dei prodotti consegnati e/o servizi erogati ai requisiti stabiliti nel "*Verbale di Affidamento*".

Della data di Verifica di Conformità si darà apposita comunicazione al Fornitore che potrà parteciparvi. Al termine della suddetta verifica la SOGEI ne darà comunicazione formale al Fornitore.

A conclusione del singolo affidamento, o nei tempi indicati dai Verbali di Affidamento per gli eventuali prodotti intermedi da realizzare, il Fornitore dovrà consegnare gli output programmati. Tali output saranno oggetto di

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione dei servizi di System Management id 2386
Allegato 5 – Capitolato Tecnico

verifica da parte di SOGEI al fine di accertarne la conformità rispetto al Piano di Lavoro ed al “*Verbale di Affidamento*”.

Le attività di verifica saranno registrate in un’apposita “*Nota di Verifica di Conformità*” sottoscritta dal Responsabile SOGEI e dal Responsabile del Fornitore.

La “*Nota di verifica di conformità*” con esito positivo rappresenterà formale accettazione dei prodotti e costituirà la certificazione dell’avvenuta verifica di conformità.

Eventuali anomalie/malfunzionamenti rimossi nel corso della verifica stessa non inficeranno l’esito positivo della verifica. Alla “*Nota di verifica di conformità*” si dovranno comunque allegare tutte le eventuali segnalazioni di tali anomalie/malfunzionamenti, anche se rimossi nel corso della verifica stessa.

Qualora durante la prima verifica di conformità si registri una percentuale complessiva di casi di test con **esito negativo <= 10%** (anomalie rispetto ai requisiti richiesti), tali da richiedere interventi correttivi sui prodotti consegnati, verrà emesso un rilievo e SOGEI potrà concedere una sospensione della verifica di conformità per un periodo massimo di **3 (tre) giorni lavorativi**, durante i quali il Fornitore potrà rimuovere i difetti riscontrati.

Qualora invece durante la verifica di conformità si registri una percentuale complessiva di casi di test con **esito negativo > 10%**, verrà fissata, **entro i successivi 10 (dieci) giorni lavorativi**, una seconda verifica di conformità e si applicheranno le penali previste contrattualmente.

Se anche la **seconda verifica di conformità** ha **esito negativo**, la SOGEI si riserva la possibilità di procedere ad una terza verifica di conformità **entro i successivi 10 (dieci) giorni lavorativi**, applicando le penali previste dal contratto, oppure, in alternativa, potrà decidere di non accettare quanto prodotto, non riconoscere alcun corrispettivo e procedere come contrattualmente previsto.

I prodotti non verranno accettati fino a che tutte le anomalie non verranno rimosse e conseguentemente non potrà considerarsi concluso l’affidamento che prevede il prodotto verificato quale output.

In ogni caso, per i giorni lavorativi intercorsi tra la prima verifica di conformità e l’accettazione dei prodotti e/o l’annullamento dell’affidamento si applicheranno le sanzioni previste contrattualmente per lo slittamento delle scadenze.

Tutte le comunicazioni inerenti l’approvazione (o la mancata approvazione) dei prodotti della fornitura saranno notificate formalmente tramite pec. In nessun caso, l’approvazione potrà avvenire per tacito assenso.

10.6 Modalità di comunicazione

Al fine di assicurare il coordinamento di tutti i servizi previsti nella fornitura, il Responsabile delle Attività contrattuali ed i Responsabili degli affidamenti del Fornitore, dovranno garantire la loro reperibilità negli orari di esecuzione dei servizi.

A tal fine il Fornitore comunicherà alla SOGEI, prima della stipula del contratto:

- un proprio indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) che, salvo cause di forza maggiore, sarà utilizzato in fase di esecuzione del contratto, come canale esclusivo per la trasmissione della documentazione e lo scambio delle comunicazioni di rilevanza contrattuale;
- un numero di telefono e un indirizzo e-mail ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all’esecuzione dei servizi.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l’acquisizione dei servizi di System Management id 2386
Allegato 5 – Capitolato Tecnico

SOGEI provvederà a comunicare i propri indirizzi di PEC.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, il Fornitore dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione, segnalando tempestivamente alla SOGEI eventuali modifiche e/o anomalie.

La SOGEI nel corso di esecuzione del contratto potrà individuare altri strumenti di comunicazione ritenuti più idonei allo svolgimento dei servizi.

10.7 Modalità di collegamento telematico

Ai fini dello scambio di prodotti e dati tra le parti, se richiesto, il Fornitore dovrà approvvigionarsi, a propria cura e spesa, di un collegamento telematico conforme alle specifiche tecniche che saranno consegnate con la richiesta, nonché di loro evoluzioni che potranno essere successivamente indicate da SOGEI.

Il collegamento telematico dovrà essere attivato **entro 45 giorni dalla richiesta di SOGEI**.

In tale caso, la SOGEI si riserva il diritto di effettuare, presso le sedi ove vengono svolte le attività e per tutta la durata del contratto, verifiche tecnico-funzionali sull'effettiva predisposizione e funzionamento di detto collegamento e di collegamento e di applicare, in caso di esito negativo della verifica, dalla data del controllo fino al ripristino della piena funzionalità, le penali contrattualmente previste"

Rilevazione della customer satisfaction

Sogei effettuerà una rilevazione sulla Customer Satisfaction, con le modalità indicate nell'Allegato "*Indicatori di qualità della fornitura*".

Il Fornitore è tenuto a predisporre i questionari ed elaborare i dati raccolti, fornendo tutti gli elementi a SOGEI per verifica e condivisione. Si precisa che il/i campione/i e le relative modalità di rilevazione verranno concordate con SOGEI.

Entro 60 (sessanta) giorni lavorativi dall'avvio della fornitura, il Fornitore sottoporrà a SOGEI una proposta di questionario valutativo, redatto sulla base dei servizi oggetto del contratto. Eventuali modifiche potranno essere effettuate anche in corso d'opera.

A valle della rilevazione della Customer Satisfaction, in caso di mancato raggiungimento del valore soglia minimo, il Fornitore dovrà presentare, **entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi**, un piano d'azione per il raggiungimento del valore soglia alla successiva rilevazione.

10.8 Formazione

Il Fornitore si impegna a mantenere costantemente aggiornate le competenze tecniche delle proprie risorse, anche attraverso specifici piani di formazione nel rispetto di quanto offerto nella proposta migliorativa eventualmente formulata nella Relazione Tecnica. Le attività di formazione sono a carico del Fornitore, senza alcun onere da parte di Sogei.

Nell'ambito di ciascun affidamento progettuale con massimale il Fornitore consegnerà a SOGEI i piani di formazione delle risorse.

Tali piani dovranno essere coerenti con quanto offerto. In particolare dovranno essere dettagliati:

- numero di giorni di formazione previsti per le singole risorse;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione dei servizi di System Management id 2386
Allegato 5 – Capitolato Tecnico

- La distribuzione temporale dei diversi corsi previsti, in modo tale che le competenze acquisite possano essere applicate nell'arco temporale dell'affidamento per un tempo sufficientemente ampio.

Il Fornitore si impegna a dare evidenza dell'esito dei corsi programmati e sostenuti con la periodicità proposta in sede di offerta.

SOGEI valuterà la conformità dei corsi sostenuti rispetto a quanto offerto dal Fornitore. In caso di difformità o per ogni corso non effettuato sarà applicato un rilievo..

Si precisa che gli eventuali periodi di affiancamento/ istruzione di inizio fornitura per la presa in carico di servizi già avviati (subentro) non rientrano nei suddetti piani di formazione.

Il Fornitore si impegna inoltre, qualora offerto nella proposta migliorativa eventualmente formulata nella Relazione Tecnica, a predisporre ed effettuare, su richiesta della Committente/Amministrazione e senza oneri aggiuntivi per la stessa, seminari di formazione in aula, workshop in modalità e-learning e "pillole formative" per la diffusione delle competenze RedHat Openshift e SAP ERP all'interno dell'organizzazione della Committente/Amministrazione.

I corsi devono trattare argomenti di interesse generale ma con una focalizzazione sul contesto operativo dei progetti Sogei, secondo il seguente schema generale. I dettagli sui contenuti e sulle modalità di erogazione saranno di volta in volta concordati tra Sogei e il Fornitore:

- Seminari in aula informatica presso Sogei via Carucci. Durata di 2 giorni ciascuno per 6 ore al giorno con 1 docente e max 10 partecipanti. E' necessaria la predisposizione di una guida del corso (breve manuale in formato Digitale PDF o PPT). I seminari in aula devono essere divisi in 2 percorsi: "Base" e "Avanzato".
- workshop e-learning di durata 2 ore, prodotto in Videoconferenza utilizzando una guida di riferimento;
- pillole formative fruibili in 30 minuti, prodotte in Videoconferenza per approfondimenti tematici sollecitati dai gruppi di lavoro.
- Tutta la documentazione di supporto utilizzata per ogni intervento di formazione deve essere classificata da Sogei e non deve contenere informazioni riservate (indirizzi ip, utenze, password, ecc..) per le configurazioni adottate dai progetti Sogei.

11. GOVERNO DELLA FORNITURA

11.1 Pianificazione

È prevista una riunione di avvio del servizio con il Responsabile delle Attività Contrattuali del Fornitore e il Direttore dell'esecuzione della SOGEI, in cui verranno descritte le modalità di esecuzione dei servizi e gli adempimenti contrattuali.

Periodicamente, salvo una diversa puntuale indicazione da parte del Responsabile SOGEI, verranno effettuati incontri di condivisione per valutare, sulla base anche dei Report mensili, lo stato avanzamento degli affidamenti e valutare le principali evidenze relative a quanto svolto.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione dei servizi di System Management id 2386
Allegato 5 – Capitolato Tecnico

11.2 Consuntivazione dei servizi svolti

Ai fini della consuntivazione dei servizi erogati, il Fornitore dovrà produrre i seguenti documenti:

- per i servizi affidati con modalità “progettuale con massimale”, la “*Nota di Verifica di Conformità*” e la “*Dichiarazione delle Prestazioni Rese*” (con l’indicazione nominativa e quantitativa delle risorse impiegate) a conclusione positiva del servizio affidato;
- per i servizi affidati con modalità “a corpo”, la sola “*Nota di Verifica di Conformità*” a conclusione positiva del servizio affidato.

Tutti i documenti appena citati, che si riferiscono a specifici “*Verbali di affidamento*” emessi dalla SOGEI, dovranno essere firmati dal Responsabile della Fornitura (o suo delegato) e, per la SOGEI dal Responsabile della Unità Organizzativa e dal Direttore dell’esecuzione e allegati alle fatture emesse.

Per i servizi affidati in modalità progettuale con massimale, ai fini della “*Dichiarazione delle prestazioni rese*”, il Fornitore deve trasmettere mensilmente alla SOGEI il dettaglio delle informazioni inerenti i servizi erogati **entro il terzo giorno lavorativo** del mese successivo a quello in cui le attività sono state svolte, riepilogando il numero di giorni-persona effettivamente erogati in misura non superiore al numero massimo di giorni persona, per ciascuna delle figure professionali previste, indicato nel verbale di affidamento. Tale trasmissione deve essere effettuata mediante l’applicazione fornita da Sogei su CD ROM all’atto della stipula.

La Dichiarazione delle Prestazioni Rese (DPR) è il documento, prodotto in automatico a partire dai dati trasmessi dal Fornitore ed approvati dal responsabile della U.O. che ha richiesto il servizio, che viene sottoscritto dallo stesso responsabile, solo a conclusione positiva del servizio affidato.

La SOGEI si riserva di implementare altri metodi di rendicontazione delle prestazioni al fine di rendere più efficiente il servizio.

11.3 Anticipazione del prezzo

Ai sensi dell’art. 35, comma 18 del Codice, almeno 30 giorni prima della Data di inizio attività, Sogei consegna al Fornitore il cronoprogramma dei servizi che, sulla base delle previsioni di Sogei, saranno attivati a partire da tale data. Ai fini dell’eventuale erogazione dell’anticipazione del prezzo del Contratto, la Data di inizio attività è da considerare come data di effettivo inizio della prestazione. Si intende che al recupero dell’anticipazione contribuiscono anche eventuali servizi non inclusi nel cronoprogramma, la cui pianificazione e attivazione venga definita da Sogei successivamente alla Data di inizio attività.

Il Fornitore decade dall’anticipazione, con obbligo di restituzione delle somme anticipate, se l’esecuzione della prestazione non procede, per ritardi a lui imputabili, secondo il cronoprogramma concordato.

In particolare, nel corso di esecuzione delle prestazioni, saranno rilevati i ritardi nella presa in carico e nell’avvio degli affidamenti, secondo quanto previsto rispettivamente dagli indicatori di qualità IQ_PRS “Presa in carico dell’affidamento” e IQ_AVV “Avvio dell’affidamento” dettagliati nell’Allegato “Indicatori di qualità della fornitura”. La decadenza del beneficio si verificherà qualora la somma dei ritardi rispetto ai valori di soglia dei suddetti indicatori, calcolata cumulativamente per tutti gli affidamenti formalizzati da Sogei, superi i 20 giorni lavorativi.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l’acquisizione dei servizi di System Management id 2386
Allegato 5 – Capitolato Tecnico

12. STRUMENTI A SUPPORTO DELLA FORNITURA

Nell'esecuzione della fornitura il Fornitore è tenuto a registrare e ad aggiornare i dati relativi ai processi ed alle attività.

Il Fornitore dovrà fornire, con frequenza almeno mensile, un report/prospetto per ogni Responsabile di Unità Organizzativa SOGEI che ha affidato servizi, contenente gli elementi essenziali per permettere un efficace monitoraggio delle attività affidate, quali:

- Il riferimento al verbale di affidamento;
- il dettaglio sullo stato di avanzamento delle attività;
- eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi affidati con indicazione dei possibili rimedi e i relativi provvedimenti correttivi.

I report/prospetti devono essere resi disponibili, entro i **primi 5 (cinque) giorni lavorativi di ciascun mese**, sia al Responsabile di unità organizzativa SOGEI, con una sintesi delle attività relative agli affidamenti di suo interesse, sia al Direttore dell'esecuzione SOGEI, con una rappresentazione dello stato di avanzamento dei servizi e di tutti gli affidamenti sulle diverse linee operative.

I report/prospetti dovranno essere forniti in formato elettronico (Excel o altro formato rielaborabile) alla SOGEI, che si riserva la facoltà di richiederne l'integrazione con altri dati di interesse e/o la modifica.

Qualora la SOGEI adotti uno strumento di monitoraggio, potrà essere richiesto al Fornitore di garantire la disponibilità di reportistica direttamente su tale strumento.

13. QUALITA'

Il fornitore deve produrre un Piano della Qualità personalizzato sull'ambiente tecnologico e sugli obiettivi della Sogei. Il piano è soggetto all'approvazione della Sogei.

Il Piano della Qualità dovrà:

- fornire lo strumento per collegare i requisiti specifici dei servizi contrattualmente richiesti, con le procedure generali del sistema qualità del Fornitore già esistenti;
- esplicitare le disposizioni organizzative e metodologiche adottate dal Fornitore, allo scopo di raggiungere gli obiettivi tecnici e di qualità contrattualmente definiti;
- dettagliare i metodi di lavoro messi in atto dal fornitore, facendo riferimento o a procedure relative al proprio sistema, e per ciò descritte nel manuale qualità, o a procedure sviluppate per lo specifico contrattuale, a supporto delle attività in esso descritte, in questo caso da allegare al piano;
- garantire il corretto e razionale evolversi delle attività contrattualmente previste, nonché la trasparenza e la tracciabilità di tutte le azioni messe in atto dalle parti in causa, il Fornitore e la Sogei.

Il Piano della Qualità sarà valutato dalla Sogei e dovrà essere esplicitamente approvato o emendato e gli eventuali emendamenti dovranno essere recepiti dal Fornitore.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione dei servizi di System Management id 2386
Allegato 5 – Capitolato Tecnico

Il Fornitore, nello svolgimento delle attività contrattualmente previste, dovrà attenersi e dovrà essere conforme a quanto previsto dal piano della qualità approvato.

Il Piano della Qualità dovrà essere consegnato a SOGEI **entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla stipula del contratto**.

Per quanto riguarda gli indicatori di qualità, questi vengono meglio dettagliati nell'Allegato "Indicatori di qualità della fornitura".

Il Fornitore dovrà predisporre, con frequenza mensile e al termine di ciascun affidamento, un report con i risultati della rilevazione degli indicatori di qualità relativi al Contratto.

Il documento deve prevedere una parte di dati analitici ed una di dati di sintesi.

Per la parte analitica ciascun indicatore deve contenere almeno:

- la scheda dell'indicatore così come prevista nell'appendice "Indicatori di Qualità";
- il periodo di riferimento della misura;
- il riferimento agli strumenti di misura utilizzati;
- i dati rilevati;
- il valore rilevato dell'indicatore di qualità;
- l'eventuale scostamento dal valore di soglia;
- l'eventuale rationale di scostamento dai valori di soglia.

La parte sintetica deve popolarsi in automatico a partire dalla parte analitica, evidenziare gli indicatori che hanno superato il valore soglia e contenere almeno le informazioni riportate di seguito:

- Codice e descrizione dell'indicatore
- Esito
- Aspetto da valutare
- Unità di misura
- Periodo di riferimento
- Dati da rilevare
- Regole di campionamento
- Formula
- Fonte dei dati
- Frequenza di misurazione
- Azioni contrattuali
- Eccezioni

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione dei servizi di System Management id 2386
Allegato 5 – Capitolato Tecnico

Deve essere prevista una sezione con l'andamento degli indicatori nel tempo.

Si rinvia inoltre a quanto stabilito nel Contratto in ordine ai rilievi ed alle penali applicabili in caso di inadempimento del Fornitore rispetto agli obblighi contrattualmente assunti.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione dei servizi di System Management id 2386
Allegato 5 – Capitolato Tecnico