

**ALLEGATO 3**  
**CAPITOLATO TECNICO**

**PROCEDURE APERTA PER L’AFFIDAMENTO**  
**“SERVIZIO DI VERIFICA E CONTROLLO DEL TRAFFICO TELEFONICO MOBILE E**  
**FISSO”**

## Indice

<b>1. OGGETTO DELLA GARA.....</b>	<b>3</b>
<b>2. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO .....</b>	<b>3</b>
<b>3. I SERVIZI INERENTI IL TRAFFICO MOBILE .....</b>	<b>4</b>
3.1. ANAGRAFICA .....	4
3.2. REPORT E STATISTICHE .....	5
3.3. VERIFICA DELLE FATTURE EMESSE DALL'OPERATORE TELEFONICO .....	5
3.4. VERIFICA DEI DATI IMPORTATI .....	6
3.5. ALERT EMAIL .....	6
<b>4. I SERVIZI INERENTI IL TRAFFICO FISSO.....</b>	<b>6</b>
4.1. ANAGRAFICA .....	6
4.2. REPORT .....	6
4.3. CLASSIFICHE .....	7
4.4. VERIFICA DELLE FATTURE EMESSE DALL'OPERATORE TELEFONICO .....	7
4.5. VERIFICA DEI DATI IMPORTATI .....	7
<b>5. SERVIZI CONNESSI.....</b>	<b>7</b>
5.1. CARICAMENTO DEI DATI.....	8
5.2. FORMAZIONE NELL'UTILIZZO DELLA SOLUZIONE .....	8
5.3. HELP DESK.....	8
<b>6. CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO.....</b>	<b>9</b>
6.1. CARATTERISTICHE DELLA SOLUZIONE .....	9
6.2. ULTERIORI REQUISITI TECNICI PER ARCHITETTURA/HARDWARE .....	11
6.2.1. <i>Requisiti del livello "Applicazione"</i> .....	11
6.2.2. <i>Requisiti del livello "Database"</i> .....	12
6.2.3. <i>Requisiti "Hardware"</i> .....	12
6.3. DESCRIZIONE DEGLI ASPETTI DI MANAGEMENT .....	12
6.4. LIVELLI DI SERVIZIO .....	13
<b>7. MODALITÀ DI ESECUZIONE .....</b>	<b>14</b>
7.1. PIANO DELLA QUALITÀ .....	14
7.2. PIANO DELLA SICUREZZA .....	15
<b>8. PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI .....</b>	<b>16</b>
<b>9. RILASCIO MESSA IN ESERCIZIO ASSISTENZA E MANUTENZIONE .....</b>	<b>16</b>
<b>10. SICUREZZA, PRIVACY E RISERVATEZZA .....</b>	<b>17</b>

## 1. OGGETTO DELLA GARA

La presente gara ha per oggetto l'affidamento di una soluzione per il monitoraggio, la verifica e il controllo del traffico aziendale "mobile" e "fisso"; la ditta aggiudicataria deve fornire i seguenti servizi principali:

- 1- Anagrafica
- 2- Statistiche e Report
- 3- Verifica e controllo delle fatture
- 4- Formazione e supporto nell'utilizzo della soluzione, in particolare al caricamento dei dati
- 5- Help Desk (telefonico e via mail)

Gli Ordinativi di Fornitura emessi dalle Amministrazioni nei confronti del Fornitore avranno una durata pari a 42 mesi.

Negli Ordinativi di Fornitura le Amministrazioni indicheranno la tipologia di servizio che intendono utilizzare nel corso del contratto (es. servizio per il traffico mobile, servizio per il traffico fisso, servizio per il traffico mobile e fisso).

Tutti i servizi e le componenti necessarie devono essere forniti in conformità alle normative vigenti e s.m.i. In particolare, la ditta aggiudicataria deve garantire l'esecuzione del/i servizio/i nel rispetto del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e successive modifiche e della Legge sull'Accessibilità 9 gennaio 2004, n. 4.

La ditta aggiudicataria deve garantire alle Amministrazioni un continuo supporto e coordinamento per la realizzazione e per il funzionamento dei servizi oggetto della presente gara.

Tutti i servizi descritti nel presente documento si intendono remunerati con i corrispettivi di cui all'Allegato 2 Schema Offerta Economica; il Fornitore non avrà pertanto diritto ad ulteriori corrispettivi per l'esecuzione dei medesimi servizi.

## 2. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

La soluzione alla base del servizio deve essere erogata in modalità *SaaS (software as a service)*: la soluzione sarà accessibile da parte dell'Amministrazione attraverso una comune linea Internet. Il Fornitore deve pertanto garantire il funzionamento dell'intera soluzione, software, sicurezza dei dati e infrastruttura sottostante, ecc.. Le Amministrazioni corrisponderanno unicamente un canone comprensivo di tutti i servizi previsti, compresa l'assistenza, la manutenzione, l'aggiornamento software e hardware, ecc.

La soluzione offerta deve essere di tipo *multicarrier*, quindi idonea a elaborare e gestire le informazioni provenienti da tutti gli operatori e garantire ampie capacità di integrazione con altre componenti software esterne al servizio oggetto di fornitura, in particolare con i sistemi gestionali presenti presso le Amministrazioni. Il sistema deve essere in grado, previo accordo tra Fornitore e Amministrazione sul formato dei dati, di gestire, ai fini della verifica della fattura telefonica, le informazioni provenienti da record *C.D.R. (Call Detail Record)* della centrale telefonica in possesso dell'Amministrazione.

La soluzione dovrà inoltre prevedere un sistema *profilazione degli utenti* per cui l'Amministrazione potrà determinare in partenza "*chi fa cosa*", quali sono le informazioni che ciascuna tipologia di utenti potrà visualizzare, quali quelle in cui potrà intervenire direttamente in modalità inserimento e modifica dei dati. La profilazione dovrà essere a più livelli su una scala, almeno, da 0 a 3 dove il Master con livello 0 rappresenta l'utente con il massimo delle abilitazioni e avrà visibilità di tutte le informazioni disponibili.

### **3. I SERVIZI INERENTI IL TRAFFICO MOBILE**

Il presente paragrafo definisce i servizi inerenti il traffico mobile che la soluzione deve assicurare e che sono ricompresi nel costo del canone che ciascuna amministrazione deve corrispondere.

#### **3.1. Anagrafica**

Il servizio di *anagrafica* deve garantire la raccolta sistematica e la consultazione almeno delle informazioni di seguito riportate:

- Profilo Utente.
  - ✓ Dati anagrafici.
  - ✓ Sede.
  - ✓ Ufficio.
  - ✓ Centro di costo.
  - ✓ Profilo tariffario, comprensivo della trasmissione dati, associato agli utenti.
- Terminali.
- Accessori terminali.
- Sim.
  - ✓ Dati contratto.
  - ✓ Dati sim.

- ✓ Tipo (fonia - dati - fonia+dati).
- ✓ Id/Pin/Puk.
- ✓ Stato/configurazione.
- N° ordine.
- Gruppo di abilitazione.
- Roaming.
- Soglia di traffico.
- Budget assegnato.
- Dual Billing.
- Gestione storica di tutti i dati.

### **3.2. Report e Statistiche**

La soluzione offerta deve essere in grado di generare report e analisi statistiche almeno sui seguenti elementi:

1. Definizione budget per profili e/o utenti.
2. Report superamento budget.
3. Analisi statistica e rappresentazione grafico del traffico e del consumo dati.
4. Esportazione dei dati almeno in formato Excel XLS, XML o CSV, PDF.
5. Statistiche e report per singole direttrici di traffico e dati.
6. Report riepilogativo per centri di costo collegati e/o espandibili in cascata (*drill down*).

La soluzione deve ospitare al suo interno report preconfigurati idonei alle esigenze del servizio richiesto.

Inoltre il sistema deve prevedere, su specifica richiesta dell'Amministrazione, la possibilità di disegnare specifici report personalizzati in modo visuale e immediato attingendo i dati dall'Anagrafica. Per la predisposizione di tali report, non ricompresa nel canone, le Amministrazioni corrisponderanno l'importo calcolato sulla base delle tariffe riportate nell'Allegato 2 Schema Offerta Economica.

### **3.3. Verifica delle fatture emesse dall'operatore telefonico**

Sulla base dei dati di traffico e trasmissione dati e del profilo tariffario, il sistema deve calcolare il valore della fattura, anche per sim e con le informazioni sulle chiamate in uscita, e segnalare

eventuali scostamenti rispetto al valore riportato in fattura e produrre il PDF della fattura ricalcolata sulla base degli accordi contrattuali con i *carrier*.

### **3.4. Verifica dei dati importati**

Il sistema deve effettuare una verifica dei dati importati segnalando eventuali anomalie (es. più telefonate emesse dallo stesso terminale, nello stesso momento, costi errati, sim non presenti in anagrafica, ecc.).

### **3.5. Alert Email**

La soluzione deve inoltre prevedere procedure di *Alert Email* per segnalare automaticamente quelle situazioni configurate come critiche sulle quali porre l'attenzione (ad esempio il superamento della soglia mensile/budget per utenza e/o centro di costo).

## **4. I SERVIZI INERENTI IL TRAFFICO FISSO**

La soluzione proposta deve inoltre essere in grado di assicurare il controllo e la verifica del traffico relativo alla telefonia fissa e garantire almeno le seguenti funzioni:

### **4.1. Anagrafica**

Il servizio di *anagrafica* deve garantire la raccolta sistematica e la consultazione almeno delle informazioni di seguito riportate:

- Profilo utente
- Linea interna associata
- Centri di costo
- Gestione dello storico

### **4.2. Report**

- Report riepilogativo per centro di costo
- Report analitico per interno telefonico
- Totale dei costi (spesa mensile, per interno, per centro di costo etc.)
- Classifiche relative a numero chiamate, costo, durate, fasce orarie
- Esportazione dei dati almeno in formato Excel XLS, XML o CSV, PDF
- Modulo di elaborazione statistica dei dati e rappresentazioni grafiche
- Alert email per la segnalazione di situazioni particolari

La soluzione deve ospitare al suo interno report preconfigurati idonei alle esigenze del servizio richiesto.

Inoltre il sistema deve prevedere, su specifica richiesta dell'Amministrazione, la possibilità di disegnare specifici report personalizzati in modo visuale e immediato attingendo i dati dall'Anagrafica. Per la predisposizione di tali report, non ricompresa nel canone, le Amministrazioni corrisponderanno l'importo calcolato sulla base delle tariffe riportate nell'Allegato 2 Schema Offerta Economica.

#### **4.3. Classifiche**

Classifiche anche per centri di costo delle seguenti direttrici raggruppate:

- Chiamate verso cellulari
- Chiamate internazionali
- Chiamate nazionali
- Chiamate urbane
- Chiamate verso altro traffico

#### **4.4. Verifica delle fatture emesse dall'operatore telefonico**

Sulla base dei dati di traffico e del profilo tariffario, il sistema deve calcolare il valore della fattura e segnalare eventuali scostamenti rispetto al valore riportato in fattura e produrre il PDF della fattura ricalcolata sulla base degli accordi contrattuali con i *carrier*.

#### **4.5. Verifica dei dati importati**

Il sistema deve effettuare una verifica dei dati importati segnalando eventuali anomalie (es. più telefonate emesse dallo stesso terminale, nello stesso momento, costi errati, ecc.).

### **5. SERVIZI CONNESSI**

Il Fornitore dovrà garantire, inoltre, i seguenti servizi connessi alla fornitura e compresi nel costo del canone/licenza:

1. Caricamento dei dati
2. Formazione all'utilizzo di tutte le funzioni richieste
3. Help desk (telefonico e via mail) dedicato, per la soluzione di tutte le problematiche legate inerenti il servizio.

### **5.1. Caricamento dei dati**

Il Fornitore dovrà provvedere in fase di *start up*, nel termine di 30 giorni dalla trasmissione dei dati, al caricamento dei dati che costituiranno il Data Base. Pertanto il Fornitore al fine di agevolare le operazioni dovrà acquisire tutti i dati utili nei formati già in possesso/predisposti dell'Amministrazione e senza ulteriori oneri per quest'ultima; nel caso in cui fossero necessarie ulteriori informazioni il Fornitore potrà richiedere all'Amministrazione, anche predisponendo eventuali moduli di raccolta, i dati necessari per l'avvio del servizio.

### **5.2. Formazione nell'utilizzo della soluzione**

Il Fornitore dovrà provvedere alla formazione e all'addestramento del personale dell'Amministrazione. Dovrà essere previsto un corso di formazione specifico per ciascuna tipologia di utenti della durata di almeno 2 giorni, da ripetere dopo 6 mesi dall'avvio della fornitura ed in occasione del rilascio di nuove release.

### **5.3. Help Desk**

Il Fornitore dovrà rendere disponibile un servizio di Help Desk per la risoluzione di problematiche tecnico-gestionali che potrebbero emergere nell'espletamento delle attività relative al servizio in oggetto. L'accesso al servizio di Help Desk potrà avvenire attraverso vari canali (telefono, fax email, ecc.). La ditta aggiudicataria dovrà indicare un punto di contatto telefonico (numero verde), di fax e di posta elettronica dedicati.

Il servizio di Help Desk dovrà essere garantito dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00.

Al di fuori di tale orario deve essere garantita la presenza di una segreteria telefonica con la possibilità per gli utenti di lasciare messaggi e quindi essere richiamati nella prima finestra operativa disponibile.

L'Help Desk dovrà svolgere, a titolo indicativo e non esaustivo, con le opportune competenze, le seguenti funzioni:

- risposta ad eventuali richieste di informazioni tecniche di base sul servizio;
- risposta in merito all'attivazione del servizio;
- gestione chiamate di segnalazione dei guasti;
- prima analisi del guasto e risoluzione delle problematiche più semplici;
- controllo dello stato di avanzamento del ticket, la relativa chiusura guasto e la comunicazione all'Amministrazione.



Qualora la soluzione delle problematiche comporti il coinvolgimento della struttura tecnica dell'Aggiudicatario, l'Help Desk dovrà comunque monitorare l'avanzamento della risoluzione del problema e ricontattare l'utente una volta che questo sia stato risolto

## **6. CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO**

### **6.1. Caratteristiche della soluzione**

Le soluzioni applicative da proporre dovranno essere coerenti con le più recenti tecnologie presenti sul mercato e mantenere come riferimento i seguenti parametri generali di indirizzo:

- utilizzo di sistemi operativi, tecnologia di rete conformi agli standard nazionale e internazionali;
- utilizzo di basi dati relazionali.

I requisiti legati alle componenti tecnologiche a supporto della soluzione applicativa individuati e richiesti devono essere caratterizzati da:

#### **A. Flessibilità**

La soluzione applicativa proposta dovrà essere flessibile in modo da garantire l'adeguamento alle differenti esigenze sia in termini di tipologia di utenti che di complessità del servizio richiesto.

In particolare è richiesto che:

1. Gli interventi fisici per installare o attivare nuovi moduli software non devono implicare interruzioni di servizio o re-implementazioni del sistema.
2. Deve essere possibile gestire e riconfigurare dinamicamente tutte le componenti software, anche accedendo al sistema da postazioni remote.

#### **B. Sicurezza ambientale e logica**

La soluzione applicativa proposta dovrà essere sicura sia dal punto di vista infrastrutturale (rete di trasmissione, protezione dei server fisici ecc.), che da quello applicativo (profilatura e controllo degli accessi al sistema). In particolare è richiesto che:

1. L'architettura del sistema deve essere compatibile con la realizzazione di una DMZ realizzata tramite doppio livello di Firewall e completamente compatibile con gli standard di trasmissione cifrata sicura della rete TCP/IP (SSL).
2. La soluzione applicativa proposta offrirà un unico sistema di controllo degli accessi che consenta la definizione centralizzata di politiche autorizzative che possano tenere sotto controllo le autorizzazioni di accesso alle funzioni ed ai dati, limitando tale accesso ai soli utenti, interni o esterni all'Amministrazione, che di volta in volta individuerà in base alle necessità.

3. La soluzione applicativa proposta dovrà offrire un sistema di Logging e Auditing che garantisca la conservazione dei dati storici; le politiche di autenticazione e controllo degli accessi devono essere tali da garantire l'espletamento di periodiche revisioni e controlli (anche in funzione di quanto richiesto dalla legge 196/03).

### **C. Robustezza**

La soluzione proposta dovrà essere robusta e, se sposata con adeguate infrastrutture hardware, dovrà essere in grado di soddisfare i requisiti di alta affidabilità e continuità di servizio. Da parte del sistema applicativo non dovranno quindi essere posti limiti al disegno architetturale fisico che si vorrà implementare. In particolare:

1. Non dovranno essere presenti “*single point of failure*” che non possano essere risolti a livello architetturale o hardware.
2. La soluzione dovrà essere compatibile con architetture che offrano meccanismi di *load-balancing* e *fail-over* di ciascuna componente del sistema.
3. Dovrà essere possibile implementare soluzioni di *disaster recovery* e *backup/restore*, che garantiscano la continuità del servizio applicativo. I backup devono essere consistenti rispetto al complesso dei dati gestiti dal Sistema e non devono essere necessari backup distinti di diversi sottosistemi.
4. Il Sistema dovrà poter offrire scalabilità sia di tipo verticale (sfruttando sistemi multi-processore ed offrendo scalabilità delle performance, lineare con la crescita delle risorse di calcolo dei sistemi) che orizzontale (dovrà essere possibile suddividere il carico elaborativo di ciascuna componente tecnologica su macchine fisiche diverse).
5. Il Sistema dovrà garantire un uso bilanciato delle risorse hardware in modo da suddividere equamente il carico elaborativo sulle varie macchine fisiche che ospitano componenti diverse del sistema (e.g. Application Server v/s Database Server).

### **D. Connettività estesa**

Il sistema dovrà essere completamente fruibile da qualunque posto di lavoro, interno o esterno all'Amministrazione, che ospiti un web browser standard (Explorer o Mozilla al minimo). L'obiettivo di tale requisito è di rendere accessibile qualunque componente applicativa a qualunque tipologia di utenza. In particolare:

1. l'accesso consistente alle informazioni gestite dal sistema dovrà avvenire attraverso il canale web standard.

2. Il sistema, nel suo complesso, dovrà essere tale da garantire una manutenzione minimale; a tale scopo, l'architettura dovrà essere tale da rendere fruibile la componente di presentazione dell'interfaccia utente finale esclusivamente tramite web-browser standard. Tale caratteristica dovrà inoltre consentire la massima fruibilità delle applicazioni del sistema da qualunque posto di lavoro abilitato e senza necessità di interventi preventivi di allestimento dello stesso con installazione di software client. Il sistema dovrà garantire un'operatività efficiente anche su rete geografica WAN e su rete Internet pubblica.

### **E. Consistenza della base dati complessiva**

I dati gestiti dal sistema oggetto di fornitura dovranno essere consistenti e non ridondati su basi dati diverse. Idealmente il sistema dovrà essere basato su un'unica base dati logica e fisica al fine di ridurre la frammentazione dei dati e realizzare il "single source of truth".

#### **6.2. Ulteriori requisiti tecnici per architettura/hardware**

La soluzione oggetto di fornitura deve presentare un'architettura omogenea, distribuita e scalabile su tre livelli elaborativi distinti secondo il modello "thin-client" e "web-based":

- il livello "Presentazione" con interfaccia utente grafica GUI operante su piattaforma client che richieda la presenza del solo componente "web-browser";
- il livello "Applicazione" dove è operativa la logica applicativa del sistema, posizionato su una macchina logica denominata appunto "application server";
- il livello "Dati" dove opera il gestore di database posizionato su un'altra macchina logica denominata in questo caso "database server".

##### **6.2.1. Requisiti del livello "Applicazione"**

Il livello "Applicazione", dovrà esclusivamente governare la logica applicativa legata alla gestione dei dati. In tal senso, da tale livello, non dovranno essere gestite repliche locali di dati ma dovranno essere acceduti e modificati solo e direttamente i dati residenti nel database gestito dal livello "Database".

I protocolli di trasmissione tra il livello "Applicazione" e gli altri due livelli dell'architettura non dovranno essere proprietari, ma aderenti agli standard "internet" e compatibili con l'interposizione di firewall. L'obiettivo di tale requisito, che è quindi requisito del sistema, è la possibilità di pubblicare in modalità sicura e controllata sull'internet pubblica, qualunque funzionalità standard

dell'applicazione, al fine di raggiungere gli utenti con tutte e sole le informazioni e le funzionalità di processo che si riterrà utile mettere a loro disposizione.

Deve essere garantito che i meccanismi di gestione della sicurezza sia a livello dei dati sia a livello dei privilegi di accesso degli utenti agli applicativi soddisfino sia le direttive dell'AIPA in termini di disponibilità, integrità, autenticità e riservatezza dei dati, che, qualora applicabili, i requisiti sul trattamento dei dati personali imposti dal complesso di normative sulla privacy ed in particolare al D.lgs. 196 del 2003 e successive modifiche.

### **6.2.2. Requisiti del livello "Database"**

Il Database di riferimento deve essere di tipo relazionale ed il sistema dovrà disporre tutte le tecnologie in grado di sfruttarne al meglio tutte le caratteristiche prestazionali e di consistenza. Deve essere garantita l'univocità dei dati comuni a più moduli applicativi. Inoltre l'applicativo deve contenere tutti i meccanismi necessari a garantire la congruenza dei dati e, qualora reso possibile dalle *features* del DB, implementarli tramite di esse.

### **6.2.3. Requisiti "Hardware"**

Il Fornitore dovrà dare indicazioni sui requisiti hardware e software dei server coinvolti (Sistema di produzione/test/eventuale sviluppo). A tal scopo il Fornitore deve definire e dettagliare l'architettura proposta evidenziandone il livello di affidabilità e robustezza oltre alle eventuali *features* legate al *disaster recovery* che intende proporre.

## **6.3. Descrizione degli aspetti di management**

### Gestione Network

Comprende tutte le attività di configurazione e gestione degli aspetti di rete dei server (schede di rete, indirizzi IP, ecc.), della rete (routing, ecc..) e dei firewall per garantire la raggiungibilità ed il corretto funzionamento del servizio secondo le esigenze dell' Amministrazione.

### Gestione Middleware

Comprende tutte le attività di installazione, configurazione, aggiornamento, manutenzione e gestione dei software middleware, richiesti dal presente Capitolato e di eventuali altri che saranno resi disponibili dalla ditta aggiudicataria.

Inoltre, le attività comprendono il supporto alle Amministrazioni per la creazione e la gestione di profili e per l'ottimizzazione necessaria per il funzionamento dei servizi dell' Amministrazione.

### Gestione Backup

Comprende tutte le attività di gestione del processo di backup in particolare del Data Base Dati, di controllo e monitoraggio delle performance, di configurazione, di restore (anche su richiesta dell'Ente) e di supporto all'Amministrazione.

### Gestione Storage

Comprende tutte le attività di gestione del processo di storage, di configurazione, di definizione e modifiche dei volumi logici, di controllo e monitoraggio delle prestazioni e di supporto all'Amministrazione e dei relativi fornitori.

## **6.4. Livelli di servizio**

La *Disponibilità del servizio* dovrà rispettare i seguenti livelli di servizio richiesti:

Descrizione	Livelli di servizio
Finestra temporale erogazione	Dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 20:00
Disponibilità del servizio	95,00%
Tempo ripristino disservizio bloccante	4 ore (lavorative)
Tempo ripristino disservizio non bloccante	6 ore (lavorative)
Tempo ripristino disservizio anomalia	8 ore (lavorative)

### **Periodo di osservazione**

Periodo utilizzato per la misurazione dei parametri dei livelli di servizio e per il calcolo delle eventuali penali ad essi associate. Il periodo di osservazione per i servizi oggetto della presente gara è di 2 (due) mesi solari.

### **Classificazione dei disservizi e tempo di ripristino**

I disservizi sono classificati in base alla seguente scala, con grado di gravità decrescente:

Bloccante: l'Amministrazione e/o gli utenti non sono in grado di usufruire del servizio per indisponibilità o perché le prestazioni risultano decisamente degradate.

Non bloccante: l'Amministrazione e/o gli utenti sono in grado di usufruire del servizio, ma con prestazioni degradate.

Anomalia: l'Amministrazione e/o gli utenti avvertono malfunzionamenti dei servizi, i quali però non ne condizionano l'utilizzo.

Si definisce Tempo di ripristino il massimo tempo intercorrente tra la segnalazione del disservizio e la sua chiusura (risoluzione); è in relazione alla classificazione di disservizio definita precedentemente.

### **Disponibilità del servizio**

Si definisce Disponibilità del servizio la percentuale di tempo durante il quale il servizio è funzionante ovvero non si verifica su di esso un disservizio di tipo *bloccante* rispetto alla finestra temporale di erogazione e al Periodo di osservazione. Si definisce Disponibilità servizio, espressa come valore percentuale:

$$D = \left( 1 - \frac{\sum_{j=1}^M d_j}{T} \right) \times 100$$

dove:

M = numero totale di disservizi bloccanti;

$d_j$  = durata, espressa in minuti, del disservizio *iesimo* nell'ambito della finestra temporale di erogazione;

T = finestra temporale di misurazione della disponibilità, pari al tempo totale espresso in minuti del Periodo di osservazione.

La Disponibilità del servizio comprende la disponibilità della rete fino al perimetro di competenza della ditta aggiudicataria.

## **7. MODALITÀ DI ESECUZIONE**

### **7.1. Piano della Qualità**

La qualità della fornitura dovrà essere assicurata dalla ditta aggiudicataria, rispettando i criteri di qualità del proprio processo, e con l'applicazione del Piano della Qualità.

La ditta aggiudicataria deve fare esplicito riferimento, nello svolgere i servizi previsti dal contratto, alle eventuali certificazioni possedute (se applicabile), per quanto riguarda i principi di assicurazione e gestione della qualità. La ditta aggiudicataria deve assicurare la qualità dei servizi erogati, attraverso la presenza al suo interno di specifiche funzioni di verifica, validazione, riesame, assicurazione qualità sui prodotti e sui processi.

La ditta aggiudicataria si impegna a utilizzare uno specifico Sistema di Controllo della Qualità relativo al presente appalto e ad attivarlo fin dall'inizio del Contratto, registrando tutti i parametri di qualità dei servizi conformemente a quanto proposto.

La ditta aggiudicataria dovrà predisporre il Piano della Qualità, che costituisce il documento di riscontro per la definizione puntuale dei parametri oggetto di misura, l'illustrazione dei metodi di rilevazione prefissati e le verifiche dei livelli di servizio richiesti nel presente capitolato.

Il Piano della Qualità dovrà contenere almeno il riepilogo degli obiettivi di qualità dei servizi e componenti e i metodi di rilevazione della qualità effettivamente fornita:

- l'identificazione dei controlli (test, verifiche, validazioni, ecc.) che la ditta aggiudicataria svolge per assicurare la qualità della fornitura ed i relativi piani di verifica;
- le specifiche responsabilità riguardo ai controlli da svolgere e alla gestione dei problemi e delle non conformità;
- le procedure operative per la rilevazione, il monitoraggio e la verifica dei livelli di qualità dei servizi e componenti;
- metodi, tecniche, strumenti, risorse, competenze in generale previste dalla ditta aggiudicataria per assicurare la qualità della fornitura, anche per gli ulteriori eventuali obiettivi di qualità dei servizi e componenti proposti dalla ditta aggiudicataria che non sono state oggetto di specifica richiesta.

Il Piano della Qualità deve essere descritto nelle sue linee generali nell'Offerta Tecnica; nella versione definitiva, sarà oggetto di consegna (deliverable) prevista nel processo di avvio della fornitura.

## **7.2. Piano della Sicurezza**

La ditta aggiudicataria dovrà predisporre il Piano della Sicurezza che deve prevedere, relativamente alle strutture che erogheranno i servizi, almeno le seguenti sezioni:

- Definizione delle Politiche di Sicurezza;
- Definizione del Piano Operativo (riguardante ad esempio le procedure che la ditta aggiudicataria dovrà seguire nel caso di gravi problemi di sicurezza; le procedure per le revisioni periodiche delle misure di sicurezza, ecc.);
- Organizzazione funzionale della gestione della sicurezza.

Il Piano di Sicurezza, in ogni caso, deve recepire e assicurare il rispetto di quanto prescritto dal D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Dovrà in tutti i modi essere garantito:

- il diritto dell'Amministrazione a verificare il rispetto delle clausole di sicurezza definite nel Piano della Sicurezza con sopralluoghi (audit) condotti dal committente stesso o da terze parti;
- il diritto dell'Amministrazione ad effettuare prove di accesso indebito (penetration test) sui sistemi gestiti dalla ditta aggiudicataria, eventualmente avvalendosi dei servizi di terzi.

Il Piano della Sicurezza deve essere descritto nelle sue linee generali nell'Offerta Tecnica; nella versione definitiva, sarà oggetto di consegna (deliverable) prevista nel processo di avvio della fornitura.

## 8. PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI

In considerazione della caratteristiche del servizio, il team dell'aggiudicatario dovrà comprendere risorse di elevata seniority a cui è richiesta una provata competenza nell'ambito oggetto della gara.

Al momento dell'offerta l'Aggiudicatario dovrà presentare i *curricula* delle risorse professionali del gruppo di lavoro proposto.

Nella proposta l'Aggiudicatario dovrà prevedere la copertura almeno dei ruoli di seguito indicati e un dimensionamento di risorse professionali adeguato allo svolgimento delle attività.

Alcuni dei ruoli dovranno essere coperti, a seconda del contesto, anche da personale con una specifica competenza ai fini di coprire parti della fornitura (ad es. sicurezza).

Ruoli	Esperienza richiesta
<b>Analista Programmatore</b>	Sono richiesti 3 o più anni di esperienza nel ruolo od equivalente ed almeno 5 anni di esperienza nell'Information Technology. Deve essere competente nella programmazione OO, <i>Design Pattern</i> , UML <i>modeling</i> , E' richiesta inoltre esperienza implementativa su tecnologie web services e middleware.
<b>Sistemista Esperto</b>	Svolge attività di verifica e gestione sul software di base e di sistema e tutte le interazioni con l'ambiente applicativo. E' richiesta un'esperienza di 5 anni di cui 3 nel ruolo.
<b>Amministratore DB</b>	Il profilo professionale di Amministratore di Database deve avere un'esperienza minima di 3 anni in progettazione, analisi requisiti client, modellazione dei dati, realizzazione e gestione dei DB.

## 9. RILASCIO MESSA IN ESERCIZIO ASSISTENZA E MANUTENZIONE

**Rilascio e Messa in esercizio:** comprende le attività necessarie al rilascio e alla messa in esercizio del sistema. Tale fase comprende anche le attività di avviamento, quali le attività di formazione agli



utenti e l'inserimento, input dei dati e migrazione delle basi dati, laddove esistenti. Nell'Offerta Tecnica il Fornitore dovrà descrivere:

- a. Creazione della Base Dati, sulla base delle informazioni trasmesse dall'Amministrazione e valutazione della coerenza dei dati inseriti, nel rispetto di quanto riportato al paragrafo 5.1 del presente Capitolato.
- b. Programma di avvio e formazione, con particolare riguardo all'elaborazione ed attuazione del piano per la formazione, che dovrà dettagliare le attività di formazione rivolte al personale dell'Amministrazione contraente in fase di avvio e messa in esercizio dello stesso, ai fini dell'utilizzo della soluzione in base alle diverse tipologie di utenza, nel rispetto di quanto riportato al paragrafo 5.2 del presente Capitolato.
- c. Messa in esercizio della soluzione.

**Assistenza e Manutenzione**: comprende i servizi di assistenza e gli interventi ad essi connessi alla soluzione nel suo complesso e nelle singole componenti, al fine di garantire il corretto funzionamento della soluzione per l'intera durata contrattuale. Sono incluse, nell'ambito di tali servizi, l'organizzazione e la gestione del servizio di Help Desk descritto al paragrafo 5.3.

## **10. SICUREZZA, PRIVACY E RISERVATEZZA**

La ditta aggiudicataria dovrà garantire che i servizi oggetto del presente capitolato e il trattamento di dati per conto delle Amministrazioni utenti dei servizi sono prestati in piena conformità a quanto previsto dal Codice in materia di protezione dei dati personali, D.Lgs. 196 del 30/06/2003, ed eventuali integrazioni o successive modificazioni e che ai dati trattati sono applicate tutte le misure minime di sicurezza di cui all'Allegato "B" del citato Testo Unico.

La ditta aggiudicataria ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga a conoscenza od in possesso per l'esecuzione del contratto, di non divulgarli in alcun modo, né di farne oggetto di comunicazioni o trasmissioni.

La ditta aggiudicataria risponde nei confronti dell'Agenzia e delle singole Amministrazioni contraenti per eventuali violazioni all'obbligo di riservatezza commesse da propri dipendenti.