

## SETTORE ANALISI PROGETTAZIONE GESTIONE SISTEMI INFORMATIVI

A.G.C. 6 - RICERCA SCIENTIFICA, STATISTICA, SISTEMI INFORMATIVI ED INFORMATICA

ASSESSORATO ALL'UNIVERSITÀ E RICERCA SCIENTIFICA, INNOVAZIONE TECNOLOGICA E NUOVA ECONOMIA, SISTEMI INFORMATIVI E STATISTICA

## **ALLEGATO DTC**

# **DISCIPLINARE TECNICO**

Appalto-concorso per la fornitura del "Servizio di manutenzione, gestione e sviluppo applicativi in uso presso le strutture della Giunta Regionale della Campania e dei servizi applicativi offerti dall'Ente stesso - Assistenza utenti ed assistenza specialistica".

Napoli, 2006

## INDICE

DEFINIZIONI	3
1 - PREMESSA	4
2 - DESCRIZIONE DELLE PREESISTENZE	4
3 - DEFINIZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI	5
4 - DESCRIZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI	5
4.0.1 - STRUTTURA ED ORGANIZZAZIONE GENERALE	5
4.0.2 - PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI	7
4.0.3 - DISPOSIZIONI GENERALI ATTINENTI LA QUALITÀ DEI SERVIZI	8
4.0.4 - IMPEGNI CONTRATTUALI ATTINENTI LA QUALITÀ DEI SERVIZI	.12
4.0.5 - PENALI E LIVELLI DI SERVIZIO	.12
4.1 - GESTIONE E MANUTENZIONE APPLICATIVI ORIZZONTALI E VERTICALI ED ASSISTENZA UTENTI	.13
4.2 - PROGETTAZIONE E SVILUPPO NUOVI APPLICATIVI.	.22
4.3 - ASSISTENZA SPECIALISTICA (TUTORING) APPLICATIVI VERTICALI	.25
4.4 - ASSISTENZA E SUPPORTO TECNICO APPARATI E SERVIZI MULTIMEDIALI	.28
4.5 - SERVIZIO DI MIGRAZIONE E CONVERSIONE DELLE APPLICAZIONI IN AMBIENTE OPEN SOURCE	.32
4.6 - MONITORAGGIO ASSISTENZA CONTROLLO E SUBENTRO CONTRATTI ICT DITTE TERZE	31

## **DEFINIZIONI**

- **Ditta uscente**: Ditta attualmente preposta alla erogazione dei servizi di Gestione Integrata con la quale l'Amministrazione ha stipulato un contratto di prossima scadenza;
- **Ditta aggiudicataria o Fornitore:** Fornitore aggiudicatario della gara per la fornitura dei servizi di cui al presente Disciplinare;
- **Applicativo**: una realizzazione software (ad-hoc o prodotto di mercato) tesa a fornire un insieme di funzionalità all'Amministrazione. Solitamente un applicativo è composto da uno o più moduli software, formato da un insieme di programmi e procedure, e da un database a cui l'applicativo fa riferimento per la gestione dei dati.
- Applicativi orizzontali: tutti gli applicativi in uso o attribuibili a più A.G.C. della Regione Campania;
- Applicativi verticali: tutti gli applicativi attribuibili a specifiche AA.GG.CC. della Regione Campania;
- Software Libero: Software Open Source con licenza GPL, il cui codice sia quindi disponibile, modificabile e ridistribuibile liberamente.
- Architetture aperte: Architetture software che utilizzano standard e protocolli aperti cioè utilizzabili da chiunque senza che questo comporti il pagamento di royalty.

## 1 - PREMESSA

- 1. Il presente Disciplinare ha lo scopo di definire i requisiti tecnici della fornitura del "Servizio di gestione e manutenzione applicativi in uso presso le strutture della Giunta Regionale della Campania e della progettazione e sviluppo nuovi applicativi offerti dall'Ente stesso Assistenza utenti e assistenza specialistica", nonché integrare il Capitolato D'Oneri di ulteriori obblighi per il Fornitore non riportati o solo enunciati in quest'ultimo.
- 2. Con il presente appalto la Stazione appaltante intende innalzare gli attuali livelli di servizio erogati dalla Ditta uscente per cui è richiesto ai concorrenti di presentare progetti offerta adeguatamente dettagliati da sottoporre a valutazione da parte della commissione giudicatrice. Tutti i servizi sono corrisposti a canone fisso sulle dimensioni di riferimento indicate e su quelle previste, per cui non saranno considerate all'interno dell'appalto prestazioni a misura.
- 4. Quanto riportato nel presente documento rappresenta il minimo erogabile richiesto dai progetti offerta. Agli offerenti, pertanto, è richiesto di esplicitare nell'offerta tecnica il modello organizzativo che intendono adottare per erogare la fornitura nella sua interezza, dettagliandolo per ogni servizio richiesto.
- 5. La Ditta aggiudicataria dovrà assicurare il "Servizio di manutenzione, gestione e sviluppo applicativi" anche per tutti quei servizi attualmente già coperti da preesistenti contratti tra Regione Campania e Ditte terze, a partire dalla data di scadenza degli stessi.
- 6. La Ditta aggiudicataria potrà farsi affiancare, a proprie spese, per un periodo di tre mesi dalla Ditta uscente al fine di assicurare la continuità dei servizi, continuità espressamente richiesta dall'Amministrazione e che il Fornitore ha l'obbligo di garantire. Per tale attività nessun compenso spetta alla Ditta aggiudicataria da parte dell'Amministrazione.
- 7. La Ditta aggiudicataria dovrà, inoltre, garantire un periodo di affiancamento di tre mesi con il prossimo Fornitore subentrante in prossimità della scadenza contrattuale.
- 8. Il presente documento rinvia ad alcuni allegati di gara di cui si riporta elenco:
  - Allegato PRE Preesistenze
  - Allegato CDO Capitolato d'Oneri
  - Allegato SLI Schema Lettera di Invito
  - Allegato CPO Schema per il calcolo del punteggio delle Offerte
- 9. Il presente Disciplinare rinvia, inoltre, a quanto riportato nel manuale operativo CNIPA "Linee guida sulla qualità dei beni e dei servizi ICT per la definizione ed il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione" per la definizione e gli obiettivi delle classi di fornitura. Le definizioni in esso riportate sono parte integrante del documento con l'obbligo della Ditta aggiudicataria di uniformarsi.

## 2 - DESCRIZIONE DELLE PREESISTENZE

Le preesistenze hardware e software, l'infrastruttura di rete ed il contesto di riferimento in cui il servizio dovrà essere erogato sono descritte nell'apposito documento (Allegato PRE) facente parte degli elaborati di gara.

Nell'allegato vengono riportati in dettaglio tutti gli applicativi orizzontali e gli applicativi verticali in uso ed oggetto dei servizi richiesti.

## 3 - DEFINIZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI

Oggetto dell'appalto è l'erogazione del "Servizio di gestione e manutenzione applicativi in uso presso le strutture della Giunta Regionale della Campania e della progettazione e sviluppo nuovi applicativi offerti dall'Ente stesso - Assistenza utenti e assistenza specialistica".

La durata dell'appalto che la Regione Campania intende espletare è di 4 (quattro) anni a partire dalla data della stipula del contratto, fatta eccezione per il servizio di Progettazione e Sviluppo nuovi applicativi che avrà la durata di anni 2 (due).

Al Fornitore in particolare si richiedono i servizi di seguito elencati ma dettagliati nei capitoli successivi:

1. Servizio di gestione e manutenzione degli applicativi e delle basi dati in uso e relativa assistenza utenti. Il servizio andrà erogato sugli applicativi regionali, già in uso come da allegato PRE e sugli applicativi sviluppati e presi in carico successivamente alla stipula del contratto. Il servizio include tutte quelle attività necessarie per prendere in carico, sviluppare, gestire e mantenere sempre aggiornate le procedure nel rispetto degli SLA contrattuali e per fornire assistenza agli utenti per consentire l'utilizzo delle applicazioni.

Classi di fornitura GSW, MAC, SSW, PSW e ASS come definite nel manuale operativo CNIPA "Linee guida sulla qualità dei beni e dei servizi ICT per la definizione ed il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione";

2. <u>Servizio di progettazione e sviluppo nuovi applicativi</u>. Il servizio comprende tutte le attività necessarie per lo studio di fattibilità, l'analisi, la progettazione e lo sviluppo di nuove applicazioni su richiesta dell'Amministrazione Regionale.

Classi di fornitura SSW e ISW come definite nel manuale operativo CNIPA "Linee guida sulla qualità dei beni e dei servizi ICT per la definizione ed il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione";

3. <u>Servizio di assistenza specialistica a consumo risorse (body rental) on-site ed off-site per attività ad alto contenuto professionale (tutoring).</u>

Classe di fornitura IMD come definita nel manuale operativo CNIPA "Linee guida sulla qualità dei beni e dei servizi ICT per la definizione ed il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione".

- 4. <u>Servizio multimedia</u> relativo all'assistenza tecnica on site ed off-site per attività riguardanti la gestione di apparati e servizi multimediali in uso presso le strutture della Giunta Regionale della Campania.
- 5. <u>Servizio di Migrazione e Conversione delle applicazioni in ambiente Open Source</u>. Il servizio consiste nella trasformazione di interi progetti software dalla piattaforma tecnologica esistente ad un'altra basata su software libero ed architetture aperte, lasciando inalterate tutte le funzionalità dell'applicazione di partenza.

Classe di fornitura MSW e ISW come definita nel manuale operativo CNIPA "Linee guida sulla qualità dei beni e dei servizi ICT per la definizione ed il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione";

6. Servizio di monitoraggio, assistenza, controllo e subentro sui contratti ICT di manutenzione software di Ditte terze. La Ditta aggiudicataria dovrà assicurare la continuità dei servizi di manutenzione software offerti da Ditte terze alla Regione Campania allo scadere dei contratti.

La Ditta aggiudicataria dovrà procedere alla predisposizione di un inventario informatico del Software che

cataloghi tutte le risorse che ricadono nel servizio richiesto e le Ditte che sono allo stato obbligate nei confronti dell'Amministrazione Regionale a fornire i servizi di cui se ne chiede la copertura per i tempi residuali, individuandone gli obblighi prestazionali e il momento della liberazione.

## 4 - DESCRIZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI

## 4.0.1 - STRUTTURA ED ORGANIZZAZIONE GENERALE

Il Settore Sistemi Informativi costituirà una propria unità organizzativa con il compito di controllo e monitoraggio, di seguito denominata "UO Controllo e Monitoraggio", delle attività svolte dal Fornitore. Il

responsabile di tale Unità Organizzativa svolgerà la funzione di interfaccia verso la Ditta ed autorizzerà tutte le attività tecniche ed operative del servizio in oggetto che necessitano di autorizzazione preventiva.

Il modello organizzativo da proporre nell'offerta tecnica deve prevedere la gestione centralizzata di tutte le problematiche ICT relative alla manutenzione e conduzione del software, come di seguito dettagliato, attraverso la costituzione di 2 Unità Operative denominate "Gruppo Applicativi" e "Gruppo Multimedia" inserite in una struttura on site all'uopo dedicata.

Il "Gruppo Applicativi" avrà la seguente struttura:

- 1 Gestione e Manutenzione Software ed Assistenza Utenti,
  - Monitoraggio, Assistenza, Controllo e Subentro Contratti ICT Ditte Terze,
  - Migrazione e Conversione delle Applicazioni in Ambiente Open Source.

<u>almeno 7 unità</u> di cui uno con profilo di Capo Progetto e responsabile del gruppo, gli altri con figure professionali di Analista Senior e Analista Programmatore.

2 - Progettazione e sviluppo nuovi applicativi,

**almeno 4 unità** di cui uno con profilo di Capo Progetto e responsabile del gruppo, gli altri con figure professionali di Analista Senior e Analista Programmatore.

Il "Gruppo Multimedia" avrà la seguente struttura:

almeno 3 unità di cui uno con profilo di Capo Progetto e responsabile del gruppo.

<u>Progetti-Offerte riportanti un numero inferiore non verranno prese in considerazione</u>. La composizione del Gruppo per figure professionali andrà riportata nel progetto offerta.

Nell'ambito del "Gruppo Applicativi" verranno svolte le attività relative ai servizi 1 e 2, fermo restando che le risorse dedicate al servizio 1. e quelle dedicate al servizio 2. potranno essere utilizzate in maniera scambievole su entrambi i servizi in funzione delle attività in essere in quel momento, previa richiesta del responsabile "UO Controllo e Monitoraggio".

In particolare, il "Gruppo Applicativi" svolgerà la funzione di "Centro di Attivazione" per il coordinamento e l'espletamento, previo raccordo con il responsabile "UO Controllo e Monitoraggio", di **tutti** i servizi offerti dalla Ditta oltre che per la raccolta delle richieste effettuate direttamente dagli utenti o dal servizio di Help Desk, eventualmente affidato a Ditte terze.

Al fine di consentire l'implementazione di un ciclo corretto di gestione delle attività di sviluppo e manutenzione applicativa dovranno essere messi a disposizione dalla Ditta aggiudicataria:

- un Sistema Informativo web based da adibire alla registrazione, monitoraggio e controllo delle attività espletate incluse le attività di assistenza agli utenti ed assistenza specialistica, in modo da permettere all'UO Controllo e Monitoraggio presso il Settore Sistemi Informativi di effettuare tutte le tipologie di controllo sui servizi erogati;
- un sistema web di gestione del workflow delle richieste di manutenzione e sviluppo di nuove applicazioni da parte dei referenti applicativi delle diverse AGC della Giunta Regionale della Campania e di autorizzazione e verifica da parte dell'UO Controllo e Monitoraggio;
- un sistema web con accesso profilato di Configuration Management. Tale sistema dovrà gestire, per ciascun applicativo in sviluppo o gestione, almeno i seguenti configuration item e deliverable:
  - Specifiche dei requisiti;
  - Specifiche funzionali;
  - Project plan;
  - Quality plan;
  - Manuale utente;
  - Specifiche di progetto;
  - Codice sorgente;

- Test Case;
- Manuali di installazione e gestione del prodotto;
- Programmi eseguibili;
- Schemi dei database;
- Documenti relativi alla manutenzione del prodotto;
- Standard e procedure adottate;
- Versioning;
- Gestione Account.

Una delle funzioni svolte dal sistema di controllo della configurazione sarà quella di correlare tra loro i vari oggetti archiviati relativamente ad un prodotto software, mantenendo allo stesso tempo traccia delle varie versioni degli oggetti e della loro applicabilità (gestione della versione o versioning).

La fase di popolamento del repository del Configuration Management ed il successivo puntuale aggiornamento saranno a carico della Ditta aggiudicataria, mentre la verifica della consistenza della informazioni saranno effettuate dall'UO Controllo e Monitoraggio.

Le modalità di attivazione dei servizi richiesti dovranno essere differenziate sulla base delle caratteristiche dei singoli servizi offerti. I criteri di attivazione dovranno essere definiti così come espressamente stabilito nel paragrafo dedicato allo specifico servizio del presente disciplinare.

Il personale appartenente a questi gruppi dovrà essere fisicamente presente presso i locali in via Don Bosco a Napoli e la Ditta aggiudicataria è obbligata ad assicurarne la presenza giornaliera presso i locali a loro destinati da parte della Stazione appaltante.

La disponibilità massima in termini di postazioni di lavoro e quindi di personale che potrà essere ospitato è di 25 unità. Si precisa che la Stazione appaltante si limiterà alla sola messa a disposizione dei locali e delle infrastrutture di comunicazione, mentre la Ditta aggiudicataria sarà obbligata ad attrezzarli per le proprie necessità di erogazione del servizio richiesto.

Il personale della Ditta aggiudicataria che sarà ospitato presso tali uffici e quello che si recherà presso gli uffici regionali per gli interventi di manutenzione - assistenza avrà l'obbligo di indossare un cartellino identificativo indicante Nome, Cognome, Ruolo e Gruppo di appartenenza.

Tutti i sistemi per l'ambiente di sviluppo e di test dovranno essere di proprietà della Ditta e saranno ospitati in una VLAN separata appositamente creata.

## 4.0.2 - PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI

## Gruppo Applicativi:

## I seguenti requisiti minimi sono richiesti a ciascuna unità di personale

- 1. tre anni di esperienza nello sviluppo di software in ambienti complessi ed eterogenei;
- 2. padronanza dei linguaggi di ultima generazione e degli ambienti di sviluppo web based (ad es. PHP, Java, Jboss, Tomcat, etc.);
- 3. ottima conoscenza degli ambienti di sviluppo basati su piattaforma Oracle;
- 4. buona conoscenza della lingua inglese a livello tecnico.

Inoltre è richiesto che all'interno del Gruppo Applicativi, alcune unità possiedano una o più delle

seguenti certificazioni, in stato attivo (non scadute), in modo che, complessivamente, sia presente almeno una unità per ogni certificazione richiesta:

- 1. Certificazione Oracle Database Administrator;
- 2. Certificazione Oracle Application Developer;
- 3. Certificazione CFPS (Certified Function Point Specialist) di IFPUG.

## Gruppo Multimedia:

## Sono richiesti i seguenti requisiti minimi:

- tre anni di esperienza per il capo progetto ed uno per gli operatori, nello sviluppo di attività di gestione degli apparati tecnici e servizi multimediali in aziende complesse ed eterogenee,
- 2. buona conoscenza della lingua inglese a livello tecnico.

Le certificazioni e l'esperienza richieste dovranno essere possedute dal personale proposto dalla Ditta, ed indicate, pena l'esclusione, nelle schede "Requisiti" quale parte integrante dell'offerta tecnica e soggette a valutazione da parte della commissione giudicatrice delle offerte.

La Ditta aggiudicataria dovrà, presentare, almeno 20 gg. prima della stipula del contratto, i curricula, le certificazioni e le eventuali documentazioni aggiuntive dichiarate nell'offerta

La Stazione appaltante si riserva di verificare la corrispondenza tra i certificati presentati e le persone che effettivamente presteranno il servizio all'interno del Gruppo Applicativi.

La valutazione delle offerte terrà in considerazione il numero delle persone offerte, la qualità delle esperienze professionali possedute, ed il livello delle certificazioni indicate.

## 4.0.3 - DISPOSIZIONI GENERALI ATTINENTI LA QUALITÀ DEI SERVIZI

La molteplicità dei servizi richiesti e la loro eterogeneità rendono opportuno fornire alcune definizioni nonché gli impegni contrattuali relativi a tutti i livelli di servizio. I Service Level Agreement (SLA) riportati nel seguito rappresentano solo il livello minimo di qualità atteso per l'erogazione dei servizi; la Ditta dovrà presentare propri SLA che potranno essere solo migliorativi rispetto a quelli indicati.

I livelli di servizio determineranno la qualità delle prestazioni fornite e saranno misurati mediante specifici indicatori. In ogni caso non potranno essere applicate penali per disservizi o ritardi non imputabili al Fornitore.

Allo scopo di consentire l'installazione degli strumenti di misura e/o l'attivazione delle misurazioni, viene stabilito un periodo iniziale di 3 MESI nel quale i livelli di servizio non si applicano. Per quanto riguarda le penali, è richiesto alle Ditte partecipanti di quotare ogni singolo servizio, così come definiti nel paragrafo 3; la penale sarà misurata sulla base del relativo canone.

Tabella 1 - Definizioni generali

Finestra temporale di erogazione	Arco di tempo nel quale vengono calcolati i livelli di servizio, assunto pari all' <b>Orario di Erogazione</b> di ciascuno dei servizi contrattualmente previsti			
Periodo di osservazione contrattuale	Periodo di tempo, individuato in <b>sei mesi</b> , per la misurazione dei parametri dei livelli di servizio e per il calcolo delle eventuali penali ad essi associati			
Disponibilità contrattuale (definizione)	la disponibilità contrattuale viene calcolata al netto delle interruzioni non imputabili alla Società quali:  - guasti e/o interruzioni dipendenti dalla indisponibilità dei sistemi HW e dell'infrastruttura di rete.  - eventi eccezionali di origine esterna o naturale (mancanza di energia elettrica, allagamenti, nubifragi, terremoti, etc.);			
	disponibilità riferita al singolo servizio erogato, espressa dalla seguente formula: $D_{j} = \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^{M_{j}} d_{i[j]}}{t_{j}}\right) \times 100$			
Disponibilità contrattuale (formula di calcolo)	Ove:  Dj = disponibilità espressa come valore percentuale  d <sub>i</sub> [j] = durata del generico disservizio <i>i</i> , nell'ambito della finestra temporale di erogazione  Mj = numero di disservizi verificatisi, al netto delle interruzioni non imputabili alla Società, come sopra definite  t <sub>j</sub> = finestra temporale di misurazione della disponibilità, pari al tempo totale della finestra temporale di erogazione del servizio nel periodo di osservazione contrattuale			
Arrotondamenti	<ul> <li>ai fini del calcolo dello scostamento tra la percentuale di disponibilità effettiva e quella contrattuale la prima deve essere arrotondata:</li> <li>nel caso di aumento o riduzione dello 0,1 %, si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,000% e lo 0,049% ed allo 0,1% per scostamenti superiori;</li> <li>nel caso di aumento o riduzioni dell'1% si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,00 e lo 0,49 ed all'1% per scostamenti superiori.</li> </ul>			

I tempi riportati nelle successive tabelle degli SLA, ove non specificato, faranno riferimento alla finestra temporale di erogazione del servizio

## Attività di emergenza

La classificazione dei disservizi, in base alla relativa gravità, dovrà essere effettuata attraverso dei Livelli di Emergenza (LE) assegnati dal Centro di Attivazione della Ditta aggiudicataria ovvero su sua indicazione direttamente dall'Help Desk che potrà essere messo a disposizione dall'Amministrazione. Il Livello di Emergenza dovrà essere repentinamente comunicato ai referenti mediante gli strumenti di comunicazione disponibili (telefono, fax, posta elettronica) unitamente ad una diagnosi di massima del disservizio e ad una stima sulle modalità e sulle tempistiche di ripristino.

I Livelli di Emergenza attesi sono descritti nella tabella seguente:

Tabella 2 - Definizione dei Livelli di Emergenza

LE 1	<b>Guasto Bloccante</b> : guasto che comporta l'inutilizzo delle funzionalità previste dalla singola applicazione per più del 50% delle utenze dell'applicazione stessa., ovvero guasto di LE 2 che dovessero ripetersi entro i 10 giorni successivi.
LE 2	<b>Errore Grave</b> : guasto che comporta l'inutilizzo delle funzionalità previste dalla singola applicazione per una percentuale compresa fra il 20% ed il 50% delle utenze dell'applicazione stessa, ovvero guasto di LE 1 che dovessero ripetersi entro i 10 giorni successivi.
LE 3	<b>Disservizio</b> : guasto che comporta l'inutilizzo delle funzionalità della singola applicazione per una percentuale minore del 20% delle utenze dell'applicazione stessa.

Tabella3 - Definizioni per attività di emergenza

Tempo di risposta al disservizio	Tempo intercorrente tra la segnalazione del disservizio, attivata in modo automatico o dall'utente o da altra struttura del committente, e la segnalazione all'utente e/o al Referente del committente della diagnosi di massima e del tempo di ripristino previsto.  Misurazione effettuata nella finestra temporale di erogazione del servizio.
Tempo massimo per l'attivazione di Ditte terze	Viene misurato nel caso di disservizi che richiedano l'intervento di Ditte terze.  Coincide con il tempo intercorrente tra la segnalazione del disservizio, attivata in modo automatico o dall'utente o da altra struttura del committente, e la comunicazione formale del disservizio alla Ditta terza  Misurazione effettuata nella finestra temporale di erogazione del servizio.
Tempo di ripristino  Misurazione effettuata nella finestra temporale di erogazione del servizio.	

#### Attività Previste o Concordate

Nel campo di tali attività ricopre una speciale funzione la "capacità produttiva" indicata dalla Ditta aggiudicataria nel progetto offerta, in relazione all'erogazione dei servizi richiesti attraverso gli indicatori che riterrà più opportuno. Tra gli indicatori principali dovrà essere presente il **numero Function Point che il gruppo è in grado di realizzare mensilmente**. Tale indicatore rivestirà una importanza fondamentale nella valutazione delle offerte.

Nel progetto offerta, la Ditta avrà anche indicato le quantità di capacità produttiva da impiegare per ciascuna attività. In riferimento a queste indicazioni le attività complessive rese dalla Ditta aggiudicataria non potranno risultare inferiori a quanto dichiarato, pertanto le penali verranno applicate in relazione al mancato rispetto di tale soglia.

In particolare, per ogni attività, prevista o espressamente richiesta alla Ditta da parte della Regione, verranno concordate, con il Settore Sistemi Informativi, le quantità di capacità produttiva impiegate o da impiegare e, conseguentemente, le penali si applicheranno in relazione al mancato rispetto dei piani di attività concordati. Faranno da riferimento le date riportate nelle comunicazioni tra la Regione e la Ditta.

In caso di discordanza sui piani di attività, tra quanto dichiarato dalla Ditta aggiudicataria e quanto ritenuto congruo per l'UO Controllo e Monitoraggio del Settore Sistemi Informativi, prevarrà il giudizio di quest'ultimo, nella persona del suo Responsabile, che la Ditta aggiudicataria riconosce accettandone tale funzione. È facoltà del Responsabile dell'UO Controllo e Monitoraggio del Settore Sistemi Informativi avvalersi del Centro Regionale di competenza ICT per dirimere le discordanze.

In considerazione che anche le attività propedeutiche a quelle più operative sono comprese nell'appalto, sarà soggetto a penale anche il mancato rispetto delle date di riunioni ed incontri a cui la Ditta sarà convocata.

Il successo di attività che rivolgono i risultati ad un pubblico di utenti che spesso operano direttamente con gli strumenti messi a disposizione dalla tecnologia ICT deve tener conto del giudizio di questi ultimi. Vanno pertanto definiti gli indicatori esposti nella tabella seguente.

Le informazioni necessarie verranno rilevate attraverso la somministrazione di apposito questionario, concordato tra la Ditta ed il responsabile UO Controllo e Monitoraggio del Settore Sistemi Informativi, ad un campione selezionato di utenti finali. Il questionario dovrà contenere almeno 10 domande e le risposte avranno una graduazione da 1 a 5.

Ciascun indicatore verrà espresso in percentuale e calcolato attraverso la media pesata dei risultati finali rilevati per ciascun utente.

Tabella 4 - Definizioni per gli indicatori di Customer Satisfaction

Efficacia	Misura quanto sia idonea una soluzione in relazione al raggiungimento dello scopo per il quale è stata ideata.
Gradimento	L'indicatore misura la capacità di mettere l'utente in grado di utilizzare gli strumenti messi a sua disposizione ovvero la semplicità di fruizione del servizio finale.
Facilità d'uso	L'indicatore misura la capacità di mettere l'utente in grado di utilizzare gli strumenti messi a sua disposizione.

## 4.0.4 - IMPEGNI CONTRATTUALI ATTINENTI LA QUALITÀ DEI SERVIZI

Per la verifica del rispetto dei livelli di servizio contrattuali la Società si impegna ad installare idonei strumenti hardware e/o software di misura ed, ove non possibile, ad effettuare rilevazioni manuali dei parametri da misurare.

La Società dovrà rendere disponibili alla Stazione appaltante i risultati delle misure effettuate con la periodicità contrattualmente prevista, secondo le modalità che saranno concordate tra le parti all'avvio del periodo contrattuale.

La rilevazione dei livelli di servizio dovrà essere contestuale all'inizio del contratto. La verifica contrattuale inizierà, tuttavia, dal terzo mese solare successivo all'inizio del contratto.

## 4.0.5 - PENALI E LIVELLI DI SERVIZIO

Le penali saranno addebitate alla Ditta aggiudicataria ed il loro importo detratto dalla fattura del semestre successivo a quello in corso.

Con riferimento al numero di operatori offerti dalla Ditta aggiudicataria per ciascun servizio, l'Amministrazione applicherà, per ogni unità assente oltre il secondo giorno lavorativo consecutivo, una penale di Euro 1.000,00 (mille) al giorno. Nel caso in cui l'assenza dovesse protrarsi oltre il sesto giorno, senza sostituzione, sarà applicata una penale aggiuntiva di Euro 1.000,00 (mille) per ogni giorno di assenza.

Qualora le penali per disservizio e/o ritardata esecuzione superino cumulativamente l'importo del 10% del valore contrattuale dei servizi complessivamente forniti, riferito al periodo di osservazione (semestre), l'Ente avrà la facoltà di risolvere il contratto con provvedimento amministrativo, disponendo la liquidazione ed il pagamento delle prestazioni rese e non contestate dall'Amministrazione, trattenendo la cauzione e l'importo delle penali applicate. L'Amministrazione si riserva di agire per il risarcimento del maggior danno subito a causa degli inadempimenti contrattuali del fornitore.

Si precisa, altresì, che in caso di risoluzione contrattuale, su richiesta esplicita dell'Ente, il Fornitore decaduto avrà l'obbligo di assicurare la continuità del Servizio alle medesime condizioni contrattuali con i medesimi livelli di servizio, fino a che l'Ente non l'avrà assegnato ad altri e comunque per un periodo non superiore a 9 (nove) mesi.

# 4.1 - GESTIONE E MANUTENZIONE APPLICATIVI ORIZZONTALI E VERTICALI ED ASSISTENZA UTENTI.

#### **DEFINIZIONE**

Si richiede il servizio di *gestione e manutenzione applicativi regionali orizzontali e verticali ed assistenza utenti* per la **durata di anni 4 (quattro).** 

È fatto obbligo alla Ditta, pena esclusione, indicare nel progetto offerta e nella scheda "4.1 Requisiti" dell'allegato CPO il numero di persone proposte per il servizio, in quanto ogni unità aggiuntiva oltre al minimo richiesto verrà presa in considerazione per l'assegnazione del punteggio all'offerta tecnica.

## Servizio corrisposto a canone:

Il servizio dovrà essere erogato a canone fisso ed il corrispettivo richiesto dovrà già includere possibili variazioni nel numero e nella complessità degli applicativi oggetto del servizio. In ogni caso è compresa nell'importo dell'appalto l'erogazione del suddetto servizio, qualsiasi sia la dimensione raggiunta dal parco applicativi regionali nell'arco della durata dell'appalto.

Il canone dovrà essere indicato dall'offerente, pena esclusione, attraverso la compilazione della scheda "Canoni" dell'allegato CPO da inserire nell'Offerta Economica.

## **DESCRIZIONE ED OBIETTIVI DEL SERVIZIO**

Il servizio sarà espletato dal personale del "**Gruppo Applicativi**" e dovrà prevedere almeno le seguenti macro attività concordate con l'UO Controllo e Monitoraggio:

- 1. "Centro di Attivazione" per il coordinamento e l'espletamento di tutti i servizi offerti dalla Ditta stessa con il compito di:
  - dare soluzione immediata alla richiesta di assistenza mediante istruzioni verbali o con modalità che la Ditta riterrà adeguate;
  - soddisfare la richiesta di intervento anche attivando, se del caso, l'UO Controllo e Monitoraggio della Stazione appaltante per le ipotesi di subordino del servizio all'autorizzazione/nulla osta di quest'ultima;
  - fornire supporto alle attività di coordinamento e di supervisione per le procedure che coinvolgono più soggetti;
  - dare supporto informativo all'utente nei casi in cui la richiesta non rientra nel Servizio erogato;
  - Gestire in modo efficace ed efficiente il rapporto con l'utenza;
  - fornire assistenza in tempo "reale" per i problemi di pronta risoluzione;
  - effettuare la registrazione di tutte le richieste di assistenza;
  - effettuare il monitoraggio e la rendicontazione dello stato di avanzamento di una richiesta di intervento.
- 2. Gestione e Manutenzione degli applicativi regionali e delle basi dati, assistenza utenti:
  - a. Manutenzione ordinaria:

Per manutenzione ordinaria si intendono tutte le attività preventive, programmate o a richiesta, di controllo di regolare funzionamento dei software in gestione tra cui rientrano tutte quelle non attinenti alle tipologie successive.

In particolare, anche per il software di cui l'Amministrazione è titolare della sola licenza d'uso, il servizio dovrà quantomeno prevedere le attività di:

- presa in carico dell'applicativo e della relativa base-dati;
- gestione dell'applicazione e della relativa base-dati dal punto di vista operativo:
- avvio dell'applicazione;
- chiusura dell'applicazione;
- abilitazione degli utenti all'applicazione;
- back-up dei dati;
- restore dei dati;
- raccolta degli indicatori dell'applicazione e relativa reportistica;
- raccolta e smistamento delle segnalazioni di anomalia;
- aggiornamento periodico;
- pianificazione ed attuazione di interventi di manutenzione programmata (dismissione, sostituzione, etc.);
- collaudo delle operatività dei sistemi dopo gli interventi di aggiornamento e manutenzione;
- soluzione di problemi estemporanei (ripristino delle operatività di componenti affetti da malfunzionamenti di semplice risoluzione);
- aggiornamento della configurazione del sistema, in funzione delle modifiche apportate;
- gestione della terminazione dell'applicazione e della base-dati;
- amministrazione degli application server su cui le applicazioni sono installate;
- amministrazione dei data-base server su cui i data-base sono installati;
- collaudo delle operatività dei sistemi dopo gli interventi di aggiornamento e manutenzione, anche per aggiornamenti e/o manutenzione realizzati per conto della Regione Campania da Ditte terze.

Fanno altresì parte delle attività di manutenzione:

 i piccoli interventi di manutenzione evolutiva che comprendono modifiche anche urgenti alle funzioni, realizzate con tempi e risorse contenuti (ad esempio la modifica di una transazione o di un tabulato per una diversa visualizzazione dei dati);

- la manutenzione preventiva che riguarda le possibili non conformità che, pur non essendosi ancora manifestate, potrebbero manifestarsi. Per esempio rientrano in questa categoria i criteri di robustezza (reazione ai possibili fault provocati da manovre utente o da eventi tecnologici o quelli che riguardano il mantenimento dell'integrità dei dati);
- la partecipazione, durante il periodo di collaudo, alle attività di presa in carico per la gestione del software sviluppato e da rilasciare in esercizio, al fine di acquisire il know-how necessario al corretto svolgimento del servizio di manutenzione;
- l'attività di affiancamento di fine fornitura che in particolare consiste nel trasferimento del necessario know-how al fornitore che subentra al termine del contratto, nei tre mesi precedenti tale termine, attraverso la fornitura e l'illustrazione del materiale documentale che descrive il sistema e del codice sorgente degli applicativi;
- tutte le attività relative alla normale gestione degli utenti e dei processi sui diversi applicativi software, per cui sono comprese nella manutenzione ordinaria anche le diverse abilitazioni utenti per l'utilizzo ed, eventualmente, dell'amministrazione degli applicativi, previa autorizzazione del responsabile dell'UO Controllo e Monitoraggio.

Al Fornitore è richiesto di esplicitare, nell'offerta tecnica, il modello organizzativo che intende adottare per organizzare le attività di cui sopra.

#### b. Manutenzione correttiva:

La manutenzione correttiva comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti, sia sulle interfacce utente che sulle basi dati, dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi in esercizio.

La manutenzione correttiva è normalmente innescata da una segnalazione di impedimento all'esecuzione dell'applicazione/funzione o dal riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività dell'utente, ma può essere effettuata su iniziativa dello stesso Fornitore previa comunicazione al Responsabile dell'U.O. Controllo e Monitoraggio del Settore Sistemi Informativi.

I malfunzionamenti imputabili a difetti presenti nel codice sorgente, o nelle specifiche di formato o di base dati, non rilevati a suo tempo durante il ciclo di sviluppo o in collaudo, sono risolti dal servizio di manutenzione correttiva con la modifica del codice sorgente.

I malfunzionamenti, le cui cause non sono imputabili a difetti presenti nel software applicativo, ma ad errori tecnici, operativi o d'integrazione con altri sistemi (ad esempio interruzione del collegamento di rete, uso improprio delle funzioni, ecc.), possono comportare, da parte del servizio di manutenzione correttiva, il solo supporto all'attività diagnostica sulla causa del malfunzionamento, a fronte della segnalazione pervenuta, ma sono poi risolti da altre strutture di competenza.

Sono parte integrante della manutenzione correttiva le seguenti attività:

- mantenere operativa la soluzione software attraverso attività che assicurino in via continuativa la rimozione dei malfunzionamenti;
- assicurare il miglioramento tempestivo delle funzionalità e delle prestazioni, ad esempio quando un programma non ha prestazioni adeguate al livello di servizio richiesto e ciò viene percepito come una malfunzione, richiedendo un intervento di correzione;
- ripristinare le basi dati difettate dall'errore;

- fornire servizi di supporto per risolvere tempestivamente problemi relativi a malfunzioni ed errori;
- modificare la documentazione di progetto qualora vengano riscontrate incoerenze o su richiesta dell'Amministrazione.

Al Fornitore è richiesto di esplicitare, nell'offerta tecnica, il modello organizzativo che intende adottare per organizzare le attività di cui sopra.

### c. Manutenzione adeguativa:

La manutenzione adeguativa comprende le attività volte ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente).

La manutenzione adeguativa è normalmente innescata da una richiesta dell'Amministrazione ma può essere effettuata su iniziativa dello stesso Fornitore previo coordinamento con il Responsabile dell'U.O. Controllo e Monitoraggio del Settore Sistemi Informativi.

Sono parte integrante della manutenzione adeguativa le seguenti attività:

- richiesta di evoluzione tecnico funzionale della soluzione software, per esempio il passaggio da un'architettura client-server ad un'architettura web-based;
- aggiornamento periodico della soluzione, attraverso il miglioramento della funzionalità, dell'affidabilità e dell'efficienza dell'applicativo. L'aggiornamento presuppone il rilascio di nuove versioni;
- adeguamenti a richiesta dovuti a seguito di cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero utenti, per migliorie di performance, per aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.);
- adeguamenti necessari per innalzamento di versioni del software di base;
- adeguamenti necessari per innalzamento di versioni dei pacchetti software utilizzati;
- verifiche, preventive alle installazioni, della compatibilità del sistema (hardware, software di base, personalizzazioni/parametrizzazioni, sviluppi specifici) con gli aggiornamenti degli applicativi e delle nuove versioni/release;
- presentazione tecnica, preventiva all'installazione degli aggiornamenti o delle nuove versioni/release, delle funzionalità nuove o variate, rivolta a personale del Settore Sistemi Informativi o a terzi da essa designati;
- adeguamenti tesi all'introduzione di nuovi applicativi o modalità di gestione del sistema;
- adeguamenti a fronte di migrazioni di piattaforma;
- modifiche a richiesta, anche massive, non a carattere funzionale, alle applicazioni (ad esempio cambiamento di titoli sulle maschere, ecc.).

Al Fornitore è richiesto di esplicitare, nell'offerta tecnica, il modello organizzativo che intende adottare per organizzare le attività di cui sopra.

#### d. Manutenzione evolutiva:

La manutenzione evolutiva ricorre quando si debba adattare la soluzione a nuove esigenze dei processi e ciò richieda la riscrittura di intere parti dell'applicativo.

Tale manutenzione implica la scrittura di funzioni aggiuntive d'integrazione a sistemi applicativi esistenti o parti di funzioni (anche in sostituzione di altre già esistenti) di dimensione significativa e di cui è possibile preventivamente definire i requisiti o quantomeno identificare le esigenze. In pratica si tratta di implementazioni di uno specifico sistema informatico, sovente aggregabili fra loro, che comunque danno luogo a una nuova release/baseline del prodotto iniziale.

Si precisa che non rientrano in questa sottoclasse di fornitura bensì in quella della manutenzione ordinaria le seguenti tipologie di interventi:

- piccoli interventi di manutenzione evolutiva che comprendono modifiche anche urgenti alle funzioni, realizzate con tempi e risorse contenuti (ad esempio la modifica di una transazione o di un report per una diversa visualizzazione dei dati); tali modifiche non comportano alcun impatto significativo sull'architettura generale delle applicazioni, sui processi o sull'organizzazione del lavoro degli utenti finali; possono comportare, a volte, una variazione, di norma molto limitata, della consistenza della baseline;
- la manutenzione preventiva, che riguarda le possibili non conformità che, pur non essendosi ancora manifestate, potrebbero manifestarsi. Per esempio rientrano in questa categoria i criteri di robustezza (reazione ai possibili fault provocati da manovre utente o da eventi tecnologici o quelli che riguardano il mantenimento dell'integrità dei dati).

Al Fornitore è richiesto di esplicitare, nell'offerta tecnica, il modello organizzativo che intende adottare per organizzare le attività di cui sopra.

## e. Assistenza agli utenti:

I servizi di assistenza sono orientati all'esercizio delle funzionalità del parco applicativi.

Al Fornitore è richiesto un elevato grado di flessibilità nel rendere disponibili le risorse, nonché nel garantire le necessarie competenze. In particolare, si sottolinea la necessità di porre attenzione alla presa in carico delle funzionalità presenti nelle attuali soluzioni informatiche, attività questa che richiede un elevato grado di conoscenza delle stesse.

I servizi di assistenza si articolano essenzialmente nello svolgimento di servizi "ad hoc", per soddisfare particolari e puntuali esigenze dell'utente non risolvibili con le funzionalità disponibili nel sistema informativo, e che di norma non entrano a far parte stabile del parco applicativo. Tipico esempio può essere un intervento puntuale di correzione di una banca dati, l'aggiornamento massivo di un campo in banca dati o la creazione di un prospetto informativo usa-e-getta.

Sono parte integrante della assistenza utenti le seguenti attività:

supporto all'avviamento in esercizio (training on the job, etc.);

- assistenza durante il periodo iniziale di esercizio delle applicazioni;
- assistenza operativa agli utenti, per l'uso appropriato delle funzioni secondo le modalità previste nei manuali d'uso o help on line;
- assistenza agli utenti su tematiche funzionali/amministrative per la risoluzione di problemi d'interpretazione delle norme d'uso, attivando se necessario i progettisti del sistema o gli esperti dell'Amministrazione sulla tematica;
- gestione dei profili utenti per l'utilizzo delle applicazioni;
- supporto ed assistenza generico per le applicazioni in esercizio.

La tipologia delle attività descritte, caratterizzata dal contatto diretto ed assiduo con gli utenti, richiede elevate capacità tecniche e professionali e profonda conoscenza degli applicativi in uso oltre a prontezza, precisione, affidabilità e competenza nell'individuazione e risoluzione dei problemi.

Al Fornitore è richiesto di esplicitare, nell'offerta tecnica, il modello organizzativo che intende adottare per organizzare le attività di cui sopra.

# f. Assistenza specialistica/tutoring per applicativi orizzontali e di competenza dell'A.G.C. 06

La sottoclasse riguarda l'assistenza specialistica di risorse (body rental) on-site ed off-site per attività ad alto contenuto professionale (tutoring) su e per applicativi orizzontali e di competenza dell'A.G.C. 06 così come elencati nel documento PRE e/o definiti tali durante l'arco temporale dell'appalto.

Essa include tutte le attività svolte con un alto contenuto professionale o attività che richiedano professionalità specifiche.

Classe di fornitura IMD come definita nel manuale operativo CNIPA "Linee guida sulla qualità dei beni e dei servizi ICT per la definizione ed il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione".

Le attività che possono essere svolte nell'ambito di questa sottoclasse di fornitura sono pertanto molteplici e potrebbero ricadere, come tipologia di singole attività operative, in attività già presenti e descritte in altre classi di fornitura. La tipicità della classe si esplica nella modalità di erogazione del servizio (chiamata man-power, body rental o mano d'opera), vale a dire di servizi di esclusiva fornitura di risorse umane che corrispondano a determinati requisiti di competenza e conoscenza professionale.

Rientrano tra le attività anche quelle di informazione/formazione per il personale delle strutture di controllo del Settore Sistemi Informativi su tutte le attività attinenti il servizio per il trasferimento reciproco di conoscenze.

La tipologia delle attività descritte, caratterizzata dal contatto diretto ed assiduo con gli utenti, richiede elevate capacità tecniche e professionali e profonda conoscenza degli applicativi in uso oltre a prontezza, precisione, affidabilità e competenza nell'individuazione e risoluzione dei problemi.

Al Fornitore è richiesto di esplicitare, nell'offerta tecnica, il modello organizzativo che intende

adottare per organizzare il servizio di assistenza.

## 3. Monitoraggio e Rendicontazione delle attività espletate:

- stato del servizio;
- attività di coordinamento;
- attività di manutenzione per categoria;
- attuazione piani di manutenzione;
- Produzione ed aggiornamento della documentazione.

## Tutte le attività che la Ditta riterrà utili per un graduale e costante miglioramento dei servizi offerti.

<u>Tutti i sorgenti del software preso in carico dal Fornitore o sviluppato successivamente, comprese tutte le modifiche intercorse, rimangono di proprietà della Stazione appaltante anche dopo la scadenza del contratto.</u>

Le Classi di fornitura del servizio richiesto sono: GSW, MAC, SSW, PSW come definite nel manuale operativo CNIPA "Linee guida sulla qualità dei beni e dei servizi ICT per la definizione ed il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione".

#### **CRITERI DI ATTIVAZIONE**

L'attivazione dovrà avvenire attraverso una richiesta di intervento inoltrata al "Centro di Attivazione" via telefono o fax ad un numero di telefono dedicato interno alla rete o numero verde o, in alternativa, via email. La richiesta produrrà la registrazione di un ticket nel sistema informativo di gestione.

La registrazione del ticket è obbligatoria sia per gli interventi effettuati su iniziativa del Fornitore, sia quando l'intervento da effettuare è tra quelli previsti o concordati preventivamente tra le competenti strutture del Fornitore e del Settore Sistemi Informativi.

Per ogni attività che richieda l'autorizzazione da parte della struttura di controllo del Settore Sistemi Informativi, l'attivazione dei lavori e la sua registrazione avverranno a cura della struttura organizzativa competente del Fornitore a seguito dell'esito positivo alla richiesta di autorizzazione.

## ORARIO D'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio dovrà essere erogato dalle ore 8:00 alle ore 20:00 dal lunedì al venerdì.

La Ditta aggiudicataria potrà ridurre, nell'arco di tempo che va dalle ore 17.00 alle ore 20.00, la consistenza numerica del personale fino ad 1/3 di quanto previsto nell'offerta, senza che questo incida né sulla qualità del servizio né sulla capacità di produzione proposta in offerta.

L'Amministrazione, in casi eccezionali potrà richiedere una diversa articolazione dell'orario di lavoro, inoltre, potrà richiedere l'estensione dei servizi anche nei giorni prefestivi e/o festivi per un massimo di 20 giorni l'anno nelle ore all'uopo individuate. Si precisa che gli interventi di manutenzione da effettuarsi durante il fine settimana e quelli di emergenza non sono conteggiati a tal fine.

## **UTENTI**

Gli utenti del servizio sono tutti i dipendenti, o comunque utilizzatori interni, della Regione Campania per la rete Intranet e tutti i cittadini per i servizi pubblici offerti via Internet.

## DIMENSIONI DI RIFERIMENTO PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Le dimensioni su cui il servizio dovrà essere erogato sono deducibili dall'analisi delle Preesistenze (Allegato PRE), tenendo conto della realtà dinamica dei progetti previsti dalla Società dell'Informazione della Regione Campania che potranno incrementarne la dimensione sia in numero che in peso.

## LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

Nell'ambito di questo servizio gli SLA e le Penali si riferiscono alle tre principali attività:

- · Centro di Attivazione;
- Gestione e Manutenzione degli applicativi regionali e delle basi dati, assistenza utenti;
- Monitoraggio e rendicontazione delle attività espletate

Tabella 5 - SLA per Centro di Attivazione

Parametro da rilevare	Limite	Penale
Disponibilità del Centro di Attivazione	99 %	1% del valore del servizio nel periodo di osservazione, per ogni punto % in diminuzione rispetto ai valori di soglia
Percentuale di richieste evase al primo contatto	80%	1% del valore del servizio nel periodo di osservazione, per ogni punto % in diminuzione rispetto ai valori di soglia
Tempo di risposta al disservizio	1 h nel 99% dei casi	1% del valore del servizio nel periodo di osservazione, per ogni punto % in diminuzione rispetto ai valori di soglia, raddoppio dopo la 3° ora di ritardo
Tempo medio di smistamento delle chiamate alle strutture di Ditte terze	30" nell'80% dei casi	1% del valore del servizio nel periodo di osservazione, per ogni punto % in diminuzione rispetto ai valori di soglia

Tabella 6 - SLA per la Gestione e Manutenzione SW

Parametro da rilevare	Limite	Penale
Tempo di intervento per manutenzione correttiva	<b>LE 1:</b> 3h	500€ per ogni ora di ritardo; raddoppio della penale dopo la 3° ora di ritardo
	<b>LE 2:</b> 6h	250€ per ogni ora di ritardo; raddoppio della penale dopo la 4° ora di ritardo

	<b>LE 3:</b> 10h	125€ per ogni ora di ritardo; raddoppio della penale dopo la 6° ora di ritardo
Interventi di manutenzione - ordinaria - adegutiva - evolutiva	Tempi concordati	1.000 € per ogni giorno di ritardo rispetto alla data, concordata. Raddoppio della penale dopo 10 gg. di ritardo

Tabella 7 - SLA per la Gestione e Manutenzione SW

Parametro da rilevare	Limite	Penale
Rendicontazione		100€ per ogni giorno di ritardo rispetto alla data
Trimestrale	Data di consegna	prevista per la consegna della relazione
delle attività		Raddoppio della penale oltre i 5 gg di ritardo
Dogumentazione	mentazione 100%	100€ per ciascuna difformità a quanto previsto,
Documentazione		rilevata nel periodo di osservazione

## 4.2 - PROGETTAZIONE E SVILUPPO NUOVI APPLICATIVI.

#### **DEFINIZIONE DEL SERVIZIO**

Si richiede il servizio di progettazione e sviluppo nuovi applicativi per la durata di anni 2 (due).

È fatto obbligo alla Ditta, pena esclusione, indicare nel progetto offerta e nella scheda "4.2 Requisiti" dell'allegato CPO il numero di persone proposte per il servizio, in quanto ogni unità aggiuntiva oltre al minimo richiesto verrà presa in considerazione per l'assegnazione del punteggio all'offerta tecnica.

## Servizio corrisposto a canone:

Il servizio dovrà essere erogato a canone fisso ed il corrispettivo richiesto dovrà già includere ogni attività relativa agli applicativi oggetto del servizio. In ogni caso è compreso nell'importo dell'appalto l'erogazione del suddetto servizio qualsiasi sia la dimensione raggiunta dal parco applicativi regionali nell'arco della durata dell'appalto.

Il canone dovrà essere indicato dall'offerente, pena esclusione, attraverso la compilazione della scheda "Canoni" dell'allegato CPO da inserire nell'Offerta Economica.

## **DESCRIZIONE ED OBIETTIVI DEL SERVIZIO**

Il servizio riguarda lo sviluppo di software ad hoc o il rifacimento di progetti software già esistenti, ovvero:

- lo sviluppo di nuove applicazioni e di nuovo software specifico secondo vari metodi, mezzi e modalità, articolate in dipendenza dagli obiettivi, organizzativi e funzionali richiesti dalla Amministrazione Regionale;
- 2. gli sviluppi di interi nuovi sistemi applicativi, o parti autonome degli stessi;
- 3. il rifacimento di sistemi applicativi, le cui funzionalità non sono soddisfatte con le modalità o le caratteristiche richieste, previa valutazione sulla convenienza di attuare una manutenzione evolutiva al software esistente;
- 4. il riuso e la personalizzazione di intere applicazioni già esistenti in uso presso altre pubbliche amministrazioni;
- 5. L'adattamento e la personalizzazione di progetti open source già esistenti qualora rispondano ai requisiti funzionali richiesti dall'Amministrazione Regionale.

Il Personale dedicato a tale servizio sarà inserito all'interno del "**Gruppo Applicativi**" e svolgerà le seguenti attività:

- 1. studio di fattibilità, analisi, progettazione e sviluppo di nuove applicazioni su richiesta della Amministrazione Regionale;
- 2. sviluppo e personalizzazione delle nuove applicazioni;

Sono comprese <u>tutte le attività</u>, svolte presso le sedi dell'amministrazione, di studio, analisi dei requisiti, specifiche funzionali, calcolo dei Function Point e tutto il necessario, <u>nulla escluso</u>, per l'erogazione del servizio nel rispetto degli SLA contrattuali e della qualità dello stesso.

<u>Tutti i sorgenti del software realizzato e/o personalizzato dalla Ditta aggiudicataria, comprese tutte le</u> modifiche intercorse, rimangono di proprietà della Stazione appaltante anche dopo la scadenza del contratto.

Le Classi di fornitura del servizio richiesto sono SSW e ISW così come definite nel manuale operativo CNIPA "Linee guida sulla qualità dei beni e dei servizi ICT per la definizione ed il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione".

## **CRITERI DI ATTIVAZIONE**

L'attivazione dovrà avvenire attraverso una richiesta di intervento inoltrata al "Centro di Attivazione" via telefono o fax ad un numero di telefono dedicato interno alla rete o numero verde o, in alternativa via email. La richiesta produrrà la registrazione di un ticket nel sistema informativo di gestione.

La registrazione del ticket è obbligatoria sia per gli interventi effettuati su iniziativa del Fornitore, sia quando l'intervento da effettuare è tra quelli previsti o concordati preventivamente sia tra le competenti strutture del Fornitore e del Settore Sistemi Informativi.

Per ogni attività che richieda l'autorizzazione da parte della struttura di controllo del Settore Sistemi Informativi, l'attivazione dei lavori e la sua registrazione avverrà a cura della struttura organizzativa competente del Fornitore a seguito dell'esito positivo alla richiesta di autorizzazione.

#### ORARIO D'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio dovrà essere erogato dalle ore 8:00 alle ore 20:00 dal lunedì al venerdì.

La Ditta aggiudicataria potrà ridurre, nell'arco di tempo dalle ore 17,00 alle ore 20,00, la consistenza numerica del personale fino ad 1/3 di quanto previsto nell'offerta, senza che questo incida né sulla qualità del servizio né sulla capacità di produzione proposta in offerta.

L'Amministrazione, in casi eccezionali potrà richiedere una diversa articolazione dell'orario di lavoro, inoltre, potrà richiedere l'estensione dei servizi anche nei giorni prefestivi e/o festivi per un massimo di 20 giorni l'anno nelle ore all'uopo individuate. Si precisa che gli interventi di manutenzione da effettuarsi durante il fine settimana e quelli di emergenza non sono conteggiati a tal fine.

## **UTENTI**

Gli utenti del servizio sono tutti i dipendenti, o comunque utilizzatori interni, della Regione Campania per la rete Intranet e tutti i cittadini per i servizi pubblici offerti via Internet.

## DIMENSIONI DI RIFERIMENTO PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Le dimensioni e l'infrastruttura tecnologica su cui il servizio dovrà essere erogato sono deducibili dall'analisi delle Preesistenze (Allegato PRE), tenendo conto della realtà dinamica dei progetti previsti dalla Società dell'Informazione della Regione Campania che potranno incrementarne le dimensioni e la complessità.

## DIMENSIONI DI RIFERIMENTO PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Le dimensioni su cui il servizio dovrà essere erogato sono deducibili dall'analisi delle Preesistenze (Allegato PRE), tenendo conto della realtà dinamica dei progetti previsti dalla Società dell'Informazione della Regione Campania che potranno incrementarne la dimensione sia in numero che in peso.

## Servizio corrisposto a canone:

Il servizio dovrà essere erogato a canone fisso ed il corrispettivo richiesto dovrà qià includere possibili

variazioni nel numero e nella complessità degli applicativi oggetto del servizio. In ogni caso è compreso nell'importo dell'appalto l'erogazione del suddetto servizio qualsiasi sia la dimensione raggiunta dal parco applicativi regionali nell'arco della durata dell'appalto.

Il canone dovrà essere indicato dall'offerente, pena esclusione, attraverso la compilazione della scheda "Canoni" dell'allegato CPO da inserire nell'Offerta Economica

## LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

Tabella 8 - SLA per Progettazione e Sviluppo nuovi Applicativi

Parametro da rilevare	Limite	Penale
Pianificazione Temporale	Tempi concordati	1.000 € per ogni giorno di ritardo rispetto alla data, concordata. Raddoppio della penale dopo 10 gg. di ritardo
Difettosità – DIF	2%	1% del valore del servizio per ogni punto % in aumento rispetto ai valori di soglia
Facilità d'uso	90%	1% del valore del servizio per ogni punto % in diminuzione rispetto ai valori di soglia

## 4.3 - ASSISTENZA SPECIALISTICA (TUTORING) APPLICATIVI VERTICALI

## **DEFINIZIONE DEL SERVIZIO**

Si richiede il servizio di Assistenza specialistica a consumo risorse (body rental) on-site ed off-site per attività ad alto contenuto professionale (tutoring) ad uso delle strutture diverse dall'A.G.C. 06 relativamente agli applicativi Verticali, come indicato nel documento relativo alle Preesistenze, compreso quelli che nell'arco temporale dell'appalto si potrebbero aggiungere. **Il servizio richiesto avrà durata di anni 4** (quattro).

<u>In nessun caso</u> le attività assistenza specialistica/tutoring a consumo potranno essere erogate dal personale del Gruppo Applicativi di cui ai paragrafi precedenti durante l'orario di servizio.

Classe di fornitura IMD come definita nel manuale operativo CNIPA "Linee guida sulla qualità dei beni e dei servizi ICT per la definizione ed il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione".

### Servizio corrisposto a canone:

Il servizio dovrà essere erogato a canone fisso e in ogni caso è compreso nell'importo dell'appalto l'erogazione del suddetto servizio qualsiasi sia la dimensione e la complessità raggiunta dal parco applicativi regionali nell'arco della durata dell'appalto.

Il canone dovrà essere indicato dall'offerente, pena esclusione, attraverso la compilazione della scheda "Canoni" dell'allegato CPO da inserire nell'Offerta Economica

## **DESCRIZIONE ED OBIETTIVI DEL SERVIZIO**

Il servizio rappresenta l'evoluzione dei sistemi software delle altre Aree Generali di Coordinamento della Regione Campania che vengono guidate in merito alle proprie esigenze di fruitori di servizi di assistenza informatica all'interno della dimensione su cui è tarato il presente servizio.

Le richieste di servizio da parte delle altre AA.GG.CC. andranno obbligatoriamente autorizzate dalla struttura di controllo del Settore Sistemi Informativi per la valutazione tecnica, di integrazione e di sicurezza – e poi trasmesse per l'erogazione al Fornitore. Pena l'applicazioni di penali al Fornitore come indicato al relativo capitolo.

Le attività che possono essere svolte nell'ambito di questa sottoclasse IMD di fornitura sono molteplici e potrebbero ricadere, come tipologia di singole attività operative, in attività già presenti e descritte in altre classi di fornitura. La tipicità della classe si esplica nella modalità di erogazione del servizio (chiamata manpower, body rental o mano d'opera), vale a dire di servizi di esclusiva fornitura di risorse umane che corrispondano a determinati requisiti di competenza e conoscenza professionale.

## **CRITERI DI ATTIVAZIONE**

L'attivazione dovrà avvenire attraverso una richiesta di intervento inoltrata al "Centro di Attivazione" via telefono o fax ad un numero di telefono dedicato interno alla rete o numero verde o, in alternativa via email. La richiesta produrrà la registrazione di un ticket nel sistema informativo di gestione.

La registrazione del ticket è obbligatoria sia per gli interventi effettuati su iniziativa del fornitore, sia quando l'intervento da effettuare è tra quelli previsti o concordati preventivamente sia tra le competenti strutture del Fornitore e del Settore Sistemi Informativi.

Per ogni attività che richieda l'autorizzazione da parte della struttura di controllo del Settore Sistemi Informativi, l'attivazione dei lavori e la sua registrazione avverrà a cura della struttura organizzativa competente del Fornitore a seguito dell'esito positivo alla richiesta di autorizzazione.

## ORARIO D'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio dovrà essere erogato dalle ore 8:00 alle ore 20:00 dal lunedì al venerdì e verrà svolto presso le sedi dell'amministrazione o/e messa a disposizione dall'Amministrazione o presso una struttura del Fornitore o presso gli uffici indicati dalle A.A.G.G.C.C richiedenti l'assistenza specialistica.

L'Amministrazione, in casi eccezionali potrà richiedere una diversa articolazione dell'orario di lavoro, inoltre, potrà richiedere l'estensione dei servizi anche nei giorni prefestivi e/o festivi per un massimo di 12 giorni l'anno nelle ore all'uopo individuate. Si precisa che gli interventi di manutenzione da effettuarsi durante il fine settimana e quelli di emergenza non sono conteggiati a tal fine.

## **UTENTI**

Gli utenti del servizio sono tutti i dipendenti, o comunque utilizzatori interni, della Regione Campania per la rete Intranet e tutti i cittadini per i servizi pubblici offerti via Internet.

#### **DIMENSIONI DI RIFERIMENTO PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Le dimensioni su cui il servizio dovrà essere erogato sono deducibili dall'analisi dell'allegato PRE, tenendo conto della realtà dinamica dei progetti previsti dalla Società dell'Informazione della Regione Campania.

L'amministrazione prevede che nell'arco temporale di durata dell'appalto l'Amministrazione avrà bisogno dell'erogazione del servizio fino alla dimensione massima di seguito indicata e compresa nell'importo dell'appalto.

Il servizio è richiesto fino al limite delle sequenti dimensioni riferite a giornate uomo :

Attività di assistenza specialistica	Tot giornate
Assistenza Capo progetto	80
Assistenza Analista senior	800
Assistenza Analista programmatore	1600

Il Fornitore offerente indicherà nell'offerta tecnica una soglia aggiuntiva in termini di giornate uomo per ogni tipologia professionale individuata compresa nell'importo dell'appalto. (per esempio Assistenza Capo progetto + 10 gg -Dieci gg; Assistenza Analista senior + 0 gg- zero gg. .; Assistenza Analista programmatore +0 gg - Zero gg.)

Tale Soglia dovrà essere indicata nella scheda "Soglia Aggiuntiva" dell'allegato CPO da inserire anche nell'Offerta Tecnica pena esclusione. Tale soglia aggiuntiva sarà oggetto di punteggio in sede di valutazione delle offerte.

La Ditta aggiudicataria durante la conduzione del servizio è tenuta a fornire i curricula, le certificazioni ed eventuali documentazioni professionali delle persone che di volta in volta erogheranno il servizio.

La Stazione appaltante si riserva di verificare la corrispondenza tra i certificati presentati e le persone che effettivamente presteranno il servizio richiesto.

## LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

Tabella 9 - SLA Assistenza Specialistica Applicativi Verticali

Parametro da rilevare	Limite	Penale
Pianificazione Temporale	Tempi concordati	1.000 € per ogni giorno di ritardo rispetto alla data, concordata.
		Raddoppio della penale dopo 10 gg. di ritardo
Efficacia	85%	1% del valore del servizio per ogni punto % in diminuzione rispetto ai valori di soglia
Gradimento utenti	85%	1% del valore del servizio per ogni punto % in diminuzione rispetto ai valori di soglia

## 4.4 – ASSISTENZA E SUPPORTO TECNICO APPARATI E SERVIZI MULTIMEDIALI

#### **DEFINIZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio richiesto riguarda l'assistenza specialistica a consumo risorse (body rental) on-site ed off-site per attività relative alla gestione di apparati e servizi multimediali in uso presso la Giunta regionale della Campania, di seguito denominato **Servizio Multimedia**. **Il servizio richiesto avrà durata di anni 4 (quattro)**.

#### **DESCRIZIONE ED OBIETTIVI DEL SERVIZIO**

La Ditta aggiudicataria dovrà presentare un progetto per l'erogazione del servizio richiesto. Il progetto deve comprendere tutto ciò che è necessario per l'erogazione del servizio e prevedere la costituzione del Gruppo Supporto tecnico apparati e servizi multimediali di seguito denominato Gruppo Multimedia.

Il Gruppo opererà all'interno di una struttura dedicata on site ospitata presso i locali del Settore Sistemi Informativi. Il Gruppo, secondo le indicazioni della Stazione appaltante, eseguirà <u>almeno</u> le seguenti attività:

- Assistenza e conduzione operativa HW e SW di tutti gli apparati multimediali (videoconferenze, hi-fi, televisivi, supporti multimediali, ecc) descritti nel documento relativo alle preesistenze (allegato PRE) nonché la sostituzione di quelli ritenuti non più idonei dalla Ditta aggiudicataria ed elencati nell'offerta tecnica. Il servizio dovrà raccordarsi con tutte le altre strutture del Fornitore per assicurare l'integrazione di tutti i servizi appaltati ( es: con la manutenzione HW e SW ecc..)
- Gestione prenotazione apparati multimediali per conferenze e presentazioni istituzionali: gestione
  delle informazioni relative alla disponibilità degli apparati attraverso la predisposizione di calendari
  aggiornati su base settimanale con richiesta e visualizzazione web delle prenotazioni;
- Supporto tecnico eventi e manifestazioni: il Gruppo Multimedia dovrà supportare la Stazione appaltante durante la partecipazione ad eventi e manifestazioni per garantire l'efficace impiego delle tecnologie multimediali, anche mediante l'utilizzo degli apparati di regia audio-video dell'evento;
- Coordinamento tecnico con organizzatori eventi e manifestazioni: gestire contatti con organizzatori e referenti tecnici delle strutture adibite ad ospitare eventi, al fine di integrare le apparecchiature ed i supporti multimediali dell'amministrazione nell'ambito delle infrastrutture tecnologiche della location dell'evento;
- Coordinamento tecnico con enti: stabilire contatti con enti pubblici, società, organizzazioni, associazioni per concordare formati e protocolli inerenti i servizi di videoconferenza e scambi di informazioni e supporti multimediali;
- Acquisizione e gestione del materiale multimediale relativo agli eventi: acquisizione (con dispositivi
  di proprietà dell'Ente o della Ditta aggiudicataria), editing ed archiviazione di tutto il materiale
  (video, foto, audio, presentazioni, etc.) prodotto ed raccolto durante l'evento stesso in un repository
  accessibile in modalità web-based in Intranet ed, eventualmente, tramite il Portale della Regione
  Campania. Inoltre, ove richiesto, realizzare supporti multimediali (DVD, CD, ecc) oppure tradizionali
  (foto, Video, etc..) relativi al materiale sopra citato;
- Integrazione dell'evento: si rende necessaria una stretta collaborazione con la struttura che propone gli eventi fornendo il supporto per la fornitura di materiale (foto digitali, video, ecc.) alle redazioni in tempo utile;
- Risalto dell'evento: una grande attenzione, per la riuscita dell'evento, deve essere rivolta a dare all'evento stesso il giusto risalto. Ciò si può realizzare attivando mailing list e gestendo gli invii dei messaggi con contenuti e timing concordati preventivamente con i referenti regionali;

Come evidenziato in alcune delle attività elencate, nel Servizio Multimedia rientra anche:

- la fornitura e/o lo sviluppo di una piattaforma web-based con accesso profilato finalizzata alla condivisione del materiale multimediale, archiviato in un sistema di repository, compreso anch'esso nella fornitura, e gestito dal Gruppo Multimedia,
- la fornitura e/o lo sviluppo di una piattaforma web-based per la gestione delle prenotazioni delle apparecchiature multimediali, mediante workflow di autorizzazione da concordare con i referenti del Settore Sistemi Informativi.

Si precisa, inoltre, che per tutte le attività che rientrano nell'ambito proprio dell'Informazione e della Comunicazione, la Stazione appaltante opererà in raccordo con il Settore "Stampa, Documentazione, Informazione e BURC".

Le attività che possono essere svolte nell'ambito di questa classe di fornitura sono pertanto molteplici e potrebbero ricadere, come tipologia di singole attività operative, in attività già presenti e descritte in altre classi di fornitura. La tipicità della classe si esplica nella modalità di erogazione del servizio (chiamata man-power, body rental o mano d'opera), vale a dire di servizi di esclusiva fornitura di risorse umane che corrispondano a determinati requisiti di competenza e conoscenza professionale.

La sostituzione delle apparecchiature esistenti con altre aggiornate, come ritenuto idoneo dalla Ditta aggiudicataria, la fornitura e la gestione delle piattaforme sw sopra descritte sono parte integrante del servizio.

La Ditta aggiudicataria dovrà presentare un progetto per l'erogazione del servizio richiesto. Il progetto deve comprendere tutto ciò che è necessario per l'erogazione del servizio e prevedere la costituzione del Gruppo Multimedia di riferimento per l'amministrazione.

È fatto obbligo alla Ditta, pena esclusione, indicare nel progetto offerta e nella scheda "4.4 Requisiti" dell'allegato CPO il numero di persone proposte per il servizio, in quanto ogni unità aggiuntiva oltre al minimo richiesto verrà preso in considerazione per l'assegnazione del punteggio all'offerta tecnica.

## Servizio corrisposto a canone:

Il servizio dovrà essere erogato a canone fisso per un totale max di 800 giornate attività, svolte da ogni componente del gruppo SUPPORTO TECNICO APPARATI E SERVIZI MULTIMEDIALI proposto dalla Ditta aggiudicataria all'interno del periodo contrattuale di quattro anni. Le attività dovranno essere dettagliatamente illustrate e rendicontate.

È possibile che componenti del gruppo possono essere impiegati per progetti specifici e per periodi brevi anche su sedi extraregionali. Il numero massimo di tali giornate non potrà superare il numero di 80 per ogni componente del gruppo costituito.

La Ditta dovrà indicare, pena esclusione, l'eventuale soglia aggiuntiva offerta oltre il minimo di 800 gg. previsti per ogni componente del gruppo Supporto tecnico apparati multimediali nella scheda soglia aggiuntiva (es: altri 100 giorni oltre gli 800 previsti).

La soglia aggiuntiva offerta sarà oggetto di punteggio tecnico nella valutazione dell'Offerta.

Il canone dovrà essere indicato dall'offerente, pena esclusione, attraverso la compilazione della scheda "Canoni" dell'allegato CPO da inserire nell'Offerta Economica.

Ogni certificazione/esperienza indicata dalla Ditta e posseduta dai componenti del Gruppo Multimedia verrà valutata attentamente e costituirà elemento premiante ai fini del punteggio tecnico in sede di valutazione dell'offerta.

Le certificazioni e l'esperienza dovranno essere riportate, pena esclusione, nella la scheda "Requisiti – 4.4" dell'allegato CPO nonché elencate nel progetto offerta.

## **CRITERI DI ATTIVAZIONE**

Il servizio viene attivato su richiesta della Stazione appaltante.

La registrazione del ticket è obbligatoria sia per gli interventi effettuati su iniziativa del fornitore, sia quando l'intervento da effettuare è tra quelli previsti o concordati preventivamente tra le competenti strutture del Fornitore e del Settore Sistemi Informativi.

Per ogni attività che richieda l'autorizzazione da parte della struttura di controllo del Settore Sistemi Informativi, l'attivazione dei lavori e la sua registrazione avverrà a cura della struttura organizzativa competente del Fornitore a seguito dell'esito positivo alla richiesta di autorizzazione.

## ORARIO D'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

<u>Data la particolarità, il servizio è sempre attivo</u> e viene avviato su richiesta della Stazione appaltante. L'avvio e la chiusura delle attività avverranno attraverso la registrazione e la chiusura di un ticket nel sistema informativo di gestione.

#### **DIMENSIONI DI RIFERIMENTO PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Tenuto però conto della realtà dinamica del mondo ICT e dei numerosi progetti attualmente in fase di elaborazione si richiede al Fornitore la massima flessibilità e disponibilità di risorse professionali per formulare proposte adeguate relative al servizio richiesto.

Gli apparati ove viene richiesto la conduzione operativa sono dislocati presso le seguenti sedi:

- Don Bosco Napoli
- Santa Lucia sede della Giunta Regionale –
- Villa Favorita Ercolano (al momento non operativa)
- Presso tutte le Aree Generali di Coordinamento (videoconferenza ecc.)
- Presso le Segreterie degli Assessori Regionali (videoconferenza ecc.)

Per quanto riguarda la gestione dei software questi appartengono alla classe variegata di sw per progetti multimediali. La Ditta è tenuta a fornire e utilizzare qualsiasi sw ritenuto opportuno allo scopo, prediligendo sempre software e progetti Open Source laddove possibile.

La Ditta aggiudicataria per ogni richiesta predispone un piano d'intervento contenente la definizione e la tempificazione delle attività.

## LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

Essendo questo servizio caratterizzato da progetti specifici gli indicatori faranno riferimento a tale unità del servizio globale, in ogni caso le penali riguarderanno il periodo di osservazione del servizio e verranno applicate per i progetti consegnati in quel periodo.

Tabella 10 - SLA Servizio Multimedia

Parametro da rilevare	Limite	Penale
Pianificazione Temporale		1.000 € per ogni giorno di ritardo rispetto alla data, concordata. Raddoppio della penale dopo 10 gg. di ritardo

Efficacia	85%	1% del valore del servizio per ogni punto % in diminuzione rispetto ai valori di soglia
Gradimento utenti	85%	1% del valore del servizio per ogni punto % in diminuzione rispetto ai valori di soglia

# 4.5 - SERVIZIO DI MIGRAZIONE E CONVERSIONE DELLE APPLICAZIONI IN AMBIENTE OPEN SOURCE

#### **DEFINIZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio di migrazione e conversione delle applicazioni consiste nella trasformazione di interi progetti software (costituiti cioè da software applicativo e da tutte le componenti ad esso correlato, comprese le basi dati) dalla piattaforma tecnologica esistente ad un'altra basata su software libero ed architetture aperte, lasciando inalterate tutte le funzionalità dell'applicazione di partenza.

## Il servizio richiesto avrà durata di anni 4 (quattro).

## **DESCRIZIONE ED OBIETTIVI DEL SERVIZIO**

Il processo di trasformazione preso in considerazione deve lasciare inalterati i requisiti di carattere funzionale del sistema.

Fanno eccezione a questa regola i requisiti funzionali che si riferiscono a caratteristiche prestazionali, che, a fronte del processo di migrazione/conversione, potrebbero risultare migliorati.

Classe di fornitura MSW e ISW come definita nel manuale operativo CNIPA "Linee guida sulla qualità dei beni e dei servizi ICT per la definizione ed il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione".

Il Personale dedicato a tale servizio sarà inserito all'interno del "**Gruppo Applicativi**" e svolgerà le seguenti attività:

## Conversione applicativa:

- <u>Porting del codice applicativo</u> Attività massiva di trasporto di programmi (sia batch che on-line) da una piattaforma tecnologica ad un'altra, eventualmente tramite l'ausilio di strumenti automatici;
- <u>Riscrittura del codice applicativo</u> Attività di completa reingegnerizzazione dell'applicazione, basata su una diversa architettura software, lasciando inalterati i requisiti funzionali dell'applicazione di partenza.

## Migrazione dati:

- <u>Non-relazionale Relazionale (NR-R)</u> Migrazione di dati non-relazionali (legacy flat file, database gerarchici o reticolari ecc.) verso un modello dati relazionale (RDBMS OpenSource);
- Relazionale Relazionale (R-R) Migrazione da un RDBMS ad un altro RDBMS OpenSource;
- Ridisegno di una base di dati Migrazione di una base dati da un modello logico ad un altro.

Il servizio comprenderà lo studio di fattibilità propedeutico alle attività, che verrà concordato con l'UO Controllo e Monitoraggio del Settore Sistemi Informativi, esso prevedrà fasi di test propedeutiche alla migrazione e riguarderà in primo luogo l'ambiente server ed i sistemi operativi con le relative applicazioni, e successivamente l'adeguamento dell'ambiente desktop esistente presso gli uffici regionali.

## **CRITERI DI ATTIVAZIONE**

L'attivazione dovrà avvenire attraverso una richiesta di intervento inoltrata al "Centro di Attivazione" via telefono o fax ad un numero di telefono dedicato interno alla rete o numero verde o, in alternativa via email. La richiesta produrrà la registrazione di un ticket nel sistema informativo di gestione.

La registrazione del ticket è obbligatoria sia per gli interventi effettuati su iniziativa del fornitore, sia quando l'intervento da effettuare è tra quelli previsti o concordati preventivamente sia tra le competenti strutture del Fornitore e del Settore Sistemi Informativi.

Per ogni attività che richieda l'autorizzazione da parte della struttura di controllo del Settore Sistemi Informativi, l'attivazione dei lavori e la sua registrazione avverrà a cura della struttura organizzativa competente del Fornitore a seguito dell'esito positivo alla richiesta di autorizzazione.

## **UTENTI**

Gli utenti del servizio sono tutti i dipendenti, o comunque utilizzatori interni, della Regione Campania per la rete Intranet e tutti i cittadini per i servizi pubblici offerti via Internet.

#### DIMENSIONI DI RIFERIMENTO PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Le dimensioni su cui il servizio dovrà essere erogato sono deducibili dall'analisi delle Preesistenze, tenuto conto che non tutti i sistemi preesistenti andranno migrati/convertiti.

Al Fornitore è richiesto di esplicitare, nell'offerta tecnica, il modello organizzativo che intende adottare per realizzare il servizio di migrazione e conversione delle applicazioni in ambiente Open Source.

## Servizio corrisposto a canone:

Il servizio dovrà essere erogato a canone fisso e le attività per quanto di competenza saranno di svolte dal "Gruppo Applicativi".

#### LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

Gli SLA afferenti a questo servizio devono tener conto del risultato ottenuto dopo le operazioni di migrazione e pertanto corre la necessità di definire alcuni parametri di valutazione.

## 1. Difettosità:

La difettosità è il numero di errori avvenuti durante il collaudo ed il numero di malfunzionamenti rilevati durante il periodo di transizione, ed è rappresentata dalla percentuale di difetti per unità di misura (LOC). Vanno considerati tutti gli errori e tutte le chiamate (trouble tickets) pervenute nel periodo di transizione. La misura viene effettuata due volte: al collaudo ed al termine del periodo di transizione (osservazione in esercizio), ovvero 3 mesi.

La difettosità viene calcolata con la seguente formula:

DIFi = NSDi

AS

dove:

NSDi = numero totale di anomalie rilevate nel periodo di riferimento

AS = dimensione in LOC

## 2. Tempo di risposta:

È una misura della differenza di prestazioni dell'applicazione di partenza e di quella di destinazione.

Questo indicatore misura i tempi necessari per completare una specifica transazione o batch all'interno di un processo operativo.

Nel caso di transazione interattiva è il tempo di risposta end-to-end associato ad una specifica interazione utente-sistema (per esempio il tempo tra la selezione di un "pulsante che attiva azione" all'interno di una

finestra e il risultato proposto all'utente delle informazioni della query associata);

Nel caso batch, per esempio il tempo necessario per l'esecuzione di una elaborazione notturna.

Andranno rilevati i tempi di risposta prima e dopo la migrazione/conversione.

## Dati necessari:

- durata della transazione prima della migrazione/conversione (T1);
- durata della transazione dopo la migrazione/conversione (T2).

Si richiede che il tempo di risposta (misurato in secondi)

$$TRIS = T1 - T2$$

sia positivo, ovvero che

Tabella 11 – SLA Migrazione e Conversione Applicazioni				
Parametro da rilevare	Limite	Penale		
Pianificazione Temporale	Tempi concordati	1.000 € per ogni giorno di ritardo rispetto alla data, concordata. Raddoppio della penale dopo 10 gg. di ritardo		
Difettosità – DIF	2%	1% del valore del servizio per ogni punto % in aumento rispetto ai valori di soglia		
Tempo di risposta - TRIS	>0	2% dell'importo relativo al costo del servizio		
Facilità d'uso	80%	1% del valore del servizio per ogni punto % in diminuzione rispetto ai valori di soglia		

# 4.6 - MONITORAGGIO, ASSISTENZA, CONTROLLO E SUBENTRO CONTRATTI ICT DITTE TERZE

#### **DEFINIZIONE DEL SERVIZIO**

Nell'ambito del servizio di monitoraggio, assistenza, controllo e subentro sui contratti ICT Ditte terze, la Ditta aggiudicataria dovrà assicurare la continuità dei servizi ICT offerti da Ditte terze alla Regione Campania allo scadere dei contratti.

Il servizio richiesto avrà durata di anni 4 (quattro).

## **DESCRIZIONE ED OBIETTIVI DEL SERVIZIO**

La Ditta aggiudicataria dovrà procedere alla predisposizione di un inventario informatico che cataloghi tutte le risorse che ricadono nel servizio globale e le Ditte che sono allo stato obbligate nei confronti dell'Amministrazione Regionale a fornire i servizi di cui se ne chiede la copertura per i tempi residuali, individuandone gli obblighi prestazionali e il momento della liberazione. La Ditta aggiudicataria potrà utilizzare l'inventario già esistente rilasciato dalla Ditta uscente e di proprietà della Regione Campania.

È compito della Ditta:

- 1. monitorare e gestire i contratti di manutenzione software, licenze software in essere con Ditte terze;
- 2. assistere e supportare l'Amministrazione nella gestione dei rapporti con le Ditte terze;
- 3. predisporre uno scadenzario aggiornato periodicamente che consenta all'Amministrazione di valutare per tempo la soluzione contrattuale più conveniente per assicurare la continuità dei servizi;
- 4. assicurare il subentro alle Ditte terze titolari di contratti ICT in scadenza qualora così determinato dalla Stazione appaltante con appositi decreti;

Lo scadenzario dovrà completarsi entro tre mesi dalla data della stipula del contratto e dovrà integrarsi con il Sistema Informativo di coordinamento, gestione e controllo in uso al Gruppo Applicativi.

La Ditta aggiudicataria dovrà assicurare la continuità dei servizi ICT offerti da Ditte terze alla Regione Campania allo scadere dei contratti. Sarà facoltà dell'Amministrazione decidere se affidare, alla scadenza, i relativi servizi alla Ditta aggiudicataria o se scegliere altre soluzioni contrattuali. A tal fine si segnalano, con riferimento ai servizi svolti da Ditte terze, i progetti previsti dalla Società dell'Informazione della Regione Campania ospitati presso il CRED.

## **CRITERI DI ATTIVAZIONE**

Il servizio di monitoraggio, assistenza e predisposizione scadenzario verrà svolto senza soluzione di continuità. Il subentro della Ditta ai contratti in scadenza sarà preceduto dalla presentazione da parte della Ditta aggiudicataria, di una proposta tecnica che verrà valutata ed autorizzata dall'UO Controllo e Monitoraggio del Settore Sistemi Informativi.

## ORARIO D'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio dovrà essere erogato dalle ore 8:00 alle ore 20:00 dal lunedì al venerdì.

La Ditta aggiudicataria potrà ridurre, nell'arco di tempo dalle ore 17,00 alle ore 20,00, la consistenza numerica del personale fino ad 1/3 di quanto previsto nell'offerta, senza che questo incida né sulla qualità del servizio né sulla capacità di produzione proposta in offerta.

L'Amministrazione, in casi eccezionali potrà richiedere una diversa articolazione dell'orario di lavoro, inoltre, potrà richiedere l'estensione dei servizi anche nei giorni prefestivi e/o festivi per un massimo di 20 giorni

l'anno nelle ore all'uopo individuate. Si precisa che gli interventi di manutenzione da effettuarsi durante il fine settimana e quelli di emergenza non sono conteggiati a tal fine.

## **UTENTI**

Gli utenti del servizio sono tutti i dipendenti, o comunque utilizzatori interni, della Regione Campania per la rete Intranet e tutti i cittadini per i servizi pubblici offerti via Internet.

### **DIMENSIONI DI RIFERIMENTO PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

I progetti/servizi ICT per i quali è già attivo un contratto con Ditte terze sono deducibili dall'analisi delle Preesistenze (allegato PRE) .

Altri progetti o servizi saranno deducibili dalla ricognizione richiesto alla Ditta aggiudicataria.

Tenuto però conto della realtà dinamica del mondo ICT e dei numerosi progetti attualmente in fase di gara per i quali non è stato ancora firmato un contratto o rilevato le risorse e i sistemi e per i quali non è possibile al momento determinare i requisiti, si richiede al Fornitore la massima flessibilità e disponibilità di risorse professionali per formulare proposte tecniche di modalità di subentro alla scadenza dei relativi contratti.

## Servizio corrisposto a canone:

Il servizio dovrà essere erogato a canone fisso e le attività saranno svolte per quanto di competenza dal "Gruppo Applicativi" di cui ai paragrafi precedenti.

Sui progetti/servizi ICT per i quali è già attivo un contratto con Ditte terze, (vedi ad esempio il punto 9 dell'allegato PRE), ma anche su progetti/servizi ICT per i quali non è attivo ad oggi un contratto con Ditte terze o non menzionati nelle preesistenze, il Fornitore dovrà assicurare tutti i servizi richiesti (subentro per il tempo residuo non coperto da servizio) i cui costi sono inclusi in quello dell'appalto.

## LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

Tabella 12 - SLA Monitoraggio Contratti ICT Ditte terze

Tabella 12 - SEA Hollitolaggio Contratti 1CT Ditte terze				
Parametro da rilevare	Limite	Penale		
Pianificazione Temporale	Tempi concordati	1.000 € per ogni giorno di ritardo rispetto alla data, concordata. Raddoppio della penale dopo 10 gg. di ritardo		
Rendicontazione Trimestrale	Data di consegna	100€ per ogni giorno di ritardo rispetto alla data prevista per la consegna della relazione		
delle attività		Raddoppio della penale oltre i 5 gg. di ritardo		