



Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO DELLA PUBBLICA SICUREZZA

DIREZIONE CENTRALE PER I SERVIZI TECNICO LOGISTICI E LA GESTIONE PATRIMONIALE

CAPITOLATO TECNICO DI APPALTO SPECIFICO

S.I.R.U.S.

AFFIDAMENTO MEDIANTE APPALTO SPECIFICO NELL'AMBITO DELL'ACCORDO QUADRO PER I SERVIZI APPLICATIVI PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI STIPULATO DA CONSIP - ID 1881 – Lotto 2

Indice

1.	APPALTO SPECIFICO S.I.R.U.S.....	3
1.1	Lotto Unico/Lotti.....	3
1.2	Valore dell'Appalto Specifico	3
2.	CONTESTO DELL'APPALTO SPECIFICO	4
2.1	Contesto organizzativo	4
2.1.1	Soggetti e Ruoli.....	4
2.1.2	Governo della Fornitura – Modello Organizzativo	6
2.1.3	Governo della Fornitura – Ruoli e Compiti	9
2.2	Contesto tecnologico ed applicativo.....	11
2.2.1	Obiettivi generali	11
2.2.2	Parco Applicativo iniziale.....	11
2.3	Aspetti di innovazione e trasformazione digitale	15
3.	DEFINIZIONE DELLA FORNITURA.....	16
3.1	Oggetto della fornitura	16
3.2	Durata del contratto	18
3.3	Luogo di esecuzione dei servizi	18
4.	DESCRIZIONE DEI SERVIZI.....	20
4.1	Servizi applicativi IT.....	20
4.2	Servizi di Supporto	20
4.3	Servizi accessori	20
4.3.1	Formazione.....	20
4.4	Garanzia	20
5.	REQUISITI E COMPETENZE GENERALI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI	21
5.1	Requisiti minimi dei servizi realizzativi	21
5.2	Competenze Funzionali, metodologiche	21
5.3	Competenze applicative e tecnologiche	21
6.	METRICHE E DIMENSIONAMENTO DELLA FORNITURA.....	22
7.	REQUISITI GENERALI	23

1. APPALTO SPECIFICO S.I.R.U.S.

Il presente Appalto Specifico rientra nell'ambito dell'Accordo Quadro del Lotto 2 (CIG 7145095EE8) "Contratti grandi – Centro Sud".

Fanno parte integrante del predetto Capitolato Tecnico le seguenti appendici:

- Appendice 1 Profili Professionali di AS
- Appendice 2 Indicatori di Qualità di AS

1.1 Lotto Unico/Lotti

La fornitura è articolata in un unico lotto.

1.2 Valore dell'Appalto Specifico

La base d'asta dell'Appalto Specifico è pari a 37.500.000 €.

Le indicazioni contenute nel presente Capitolato Tecnico e relative appendici rappresentano i requisiti minimi dell'Appalto Specifico (aggiuntivi ai requisiti già espressi nel Capitolato Tecnico dell'Accordo Quadro e delle Offerte Tecniche integrative) che devono essere soddisfatti per l'affidamento dei servizi.

Il Capitolato Tecnico dell'Accordo Quadro (in breve CTAQ) e relative appendici costituiscono parte integrante della presente iniziativa, ancorché non materialmente allegati.

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico, con il termine:

- "AQ" si intende l'Accordo Quadro stipulato da Consip;
- "AS" si intende il presente Appalto Specifico;
- "Amministrazione", si intende nel complesso le strutture organizzative facenti capo al Ministero dell'Interno – Dipartimento della Pubblica Sicurezza (Direzione Centrale per i Servizi Tecnico Logistici e la Gestione Patrimoniale).
- "Punto Ordinante o, brevemente, PO" l'Amministrazione richiedente l'AS sul sistema di E-Procurement di Consip;
- "CTAQ" si intende il Capitolato Tecnico dell'Accordo Quadro;
- "OEAQ" si intende l'offerta economica vincolante del Fornitore Aggiudicatario per il Lotto di AQ;
- "OTAQ" si intende l'offerta tecnica vincolante del Fornitore Aggiudicatario per il Lotto di AQ;
- "OTAS" si intende l'offerta tecnica vincolante del Fornitore aggiudicatario dell'AS, che integra e migliora l'OTAQ.

2. CONTESTO DELL'APPALTO SPECIFICO

2.1 Contesto organizzativo

Nel seguito si illustra sinteticamente il contesto organizzativo della Amministrazione nell'ambito del quale si incardina la presente Fornitura, evidenziando in particolare gli aspetti principali connessi alle attività di Governo, sulla base dei quali verranno stabiliti i rapporti con il Fornitore.

N.B.

La soluzione organizzativa proposta per il Governo della Fornitura sarà oggetto di valutazione per l'assegnazione del punteggio tecnico.

2.1.1 Soggetti e Ruoli

La Legge 121/81 assegna al Dipartimento della Pubblica Sicurezza del Ministero dell'Interno la titolarità dell'ordine e sicurezza pubblica nazionale e, in tale ottica, gli attribuisce una serie di compiti, tra cui rientra la responsabilità della direzione ed amministrazione della Polizia di Stato.

Nell'ambito del Dipartimento della Pubblica Sicurezza, il Decreto Ministeriale del 6 febbraio 2019 affida ad alcune articolazioni della Direzione Centrale per i Servizi Tecnico Logistici e la Gestione Patrimoniale il governo delle componenti automatizzate dei principali sistemi informativi in uso presso le diverse articolazioni del Dipartimento della Pubblica Sicurezza e quelle territoriali della Polizia di Stato.

In particolare, i principali soggetti coinvolti nelle attività di governo suddette sono i seguenti:

- Servizio per le Tecnologie dell'Informazione (nel seguito, Servizio IT), suddiviso in Divisioni;
- Ufficio per le Attività Contrattuali per l'Informatica, gli Impianti Tecnici e le Telecomunicazioni (nel seguito, Ufficio Contratti);
- il Centro Elettronico Nazionale della Polizia di Stato (nel seguito, CEN), sito a Napoli, gerarchicamente dipendente dal suddetto Servizio IT.

Il presente AS rientra nell'ambito del Programma di consolidamento ed ampliamento della piattaforma S.I.R.U.S. ("Sistema Integrato di gestione delle Risorse Umane e Strumentali", nel seguito, Programma SIRUS) e prevede la seguente suddivisione delle responsabilità:

- Coordinamento tecnico generale (Direzione dell'Esecuzione del Contratto) e direzione dei servizi connessi agli applicativi software: Servizio IT;
- Direzione dei servizi in ambito sistemistico: CEN;
- Amministrazione contrattuale (Responsabile Unico di Procedimento): Ufficio Contratti.

Responsabili dei Sistemi Informativi

Oltre ai suddetti soggetti, rivestono importanza strategica nel Programma SIRUS anche gli enti in cui operano gli utenti finali delle applicazioni esistenti (da mantenere) e di quelle verranno sviluppate *ex novo* in fornitura, da considerarsi come beneficiari dell'iniziativa.

Tutti questi enti, nelle varie attività del programma che richiedono, a diverso titolo, il diretto coinvolgimento dell'"utente finale", verranno rappresentati da articolazioni del Dipartimento della Pubblica Sicurezza, che rappresentano i responsabili dei sistemi

informativi nell'ambito dei quali rientrano i sistemi informatici che verranno mantenuti e/o sviluppati in fornitura.

Tra queste si elencano di seguito quelle principalmente coinvolte:

- Direzione Centrale per gli Affari Generali e le Politiche del Personale della Polizia di Stato (comprende l'Ispektorato delle Scuole della Polizia di Stato);
- Direzione Centrale di Ragioneria;
- Direzione Centrale per i Servizi Tecnico Logistici e la Gestione Patrimoniale;
- Direzione Centrale di Sanità.

Organizzativa per l'Amministrazione Applicativa (U.O.A.A.)

Nell'ambito delle sopra elencate Direzioni responsabili dei sistemi informativi saranno individuate delle (pseudo) unità organizzative, denominate nel seguito genericamente U.O.A.A (Unità Organizzativa per l'Amministrazione Applicativa), che, proprio fungendo da referenti diretti degli "utenti finali", svolgeranno i seguenti compiti di "amministrazione applicativa" (*elenco non esaustivo*):

- gestire le utenze applicative (es. creazione, profilazione, attivazione utenze);
- stabilire ed impostare il valore dei parametri dei software, gestibili a livello applicativo (es. Tipologiche);
- stabilire e diffondere le Linee Guida di impiego dei software;
- organizzare attività formativa e predisporre materiale didattico;
- garantire un eventuale servizio di Help Desk;
- raccogliere eventuali annotazioni e/o reclami degli utenti finali;
- raccogliere e definire le nuove esigenze adeguate, migliorative ed evolutive per gli applicativi di propria competenza (*c.d. Business Requirements*);
- collaborare, quando richiesto dal Servizio IT, alla stesura dei Requisiti Utente (*es. Use Cases, Short Stories*).

Fermi restando i compiti sopra elencati, nelle varie organizzazioni le U.O.A.A. potranno essere, a seconda dei casi, esplicitamente previste come unità organizzative effettive ("U.O.A.A. fisiche", es. Sezioni, Divisioni) oppure incorporate in altre unità esistenti ("U.O.A.A. logiche", es. Servizi Affari Generali, Uffici di Gabinetto); queste, inoltre, potranno prevedere un composizione variabile, che vede ad un estremo numerose risorse dedicate ed all'altro un solo soggetto coinvolto, che svolge saltuariamente questo compito contestualmente ad altri.

2.1.2 Governo della Fornitura – Modello Organizzativo

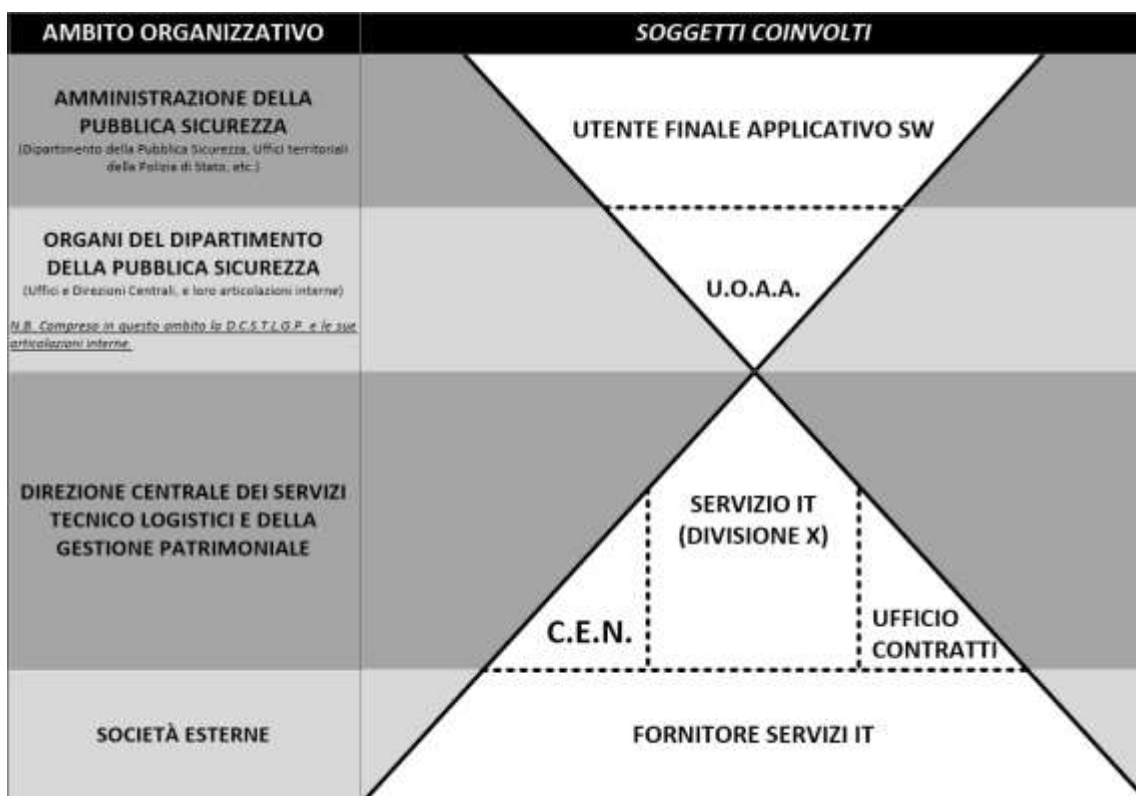
Descritti i vari soggetti coinvolti nel Programma SIRUS, si descrivono a seguire il modello organizzativo, nonché i ruoli e compiti adottati dalla Amministrazione per il Governo della Fornitura, a cui il Fornitore dovrà adeguarsi.

Nello schema che segue viene illustrato il modello organizzativo che, in linea generale, verrà adottato nell'esecuzione delle attività di Governo, diversificato in base ai diversi Servizi ed Obiettivi previsti in Fornitura, dando particolare rilievo ai canali di comunicazione corretti da seguire.

Si precisa, tuttavia, che lo specifico modello organizzativo da seguire verrà definito per ogni Servizio/Obiettivo in fase esecutiva della fornitura.

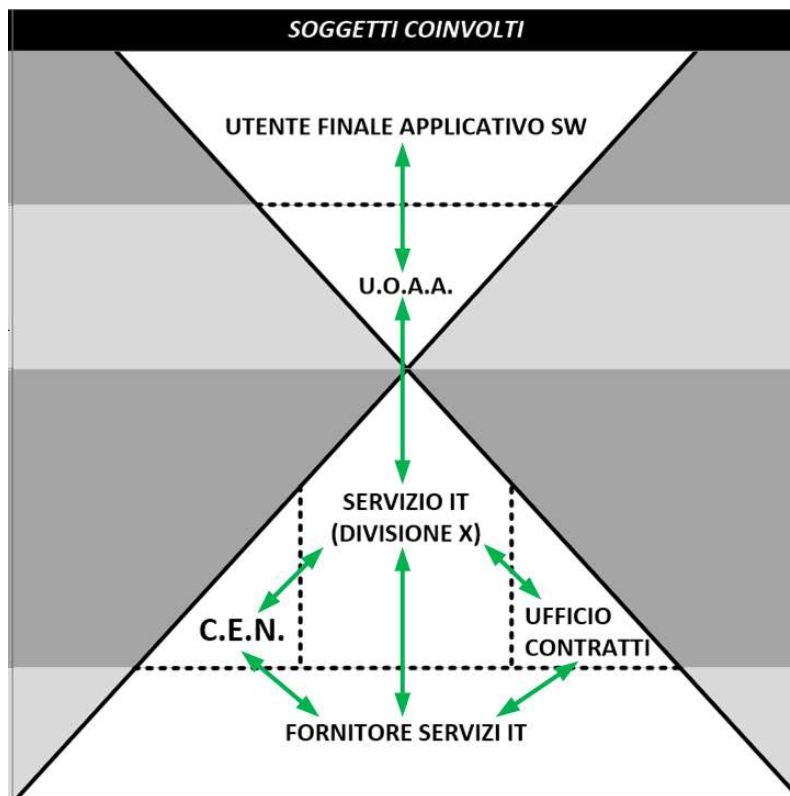
Attività di Sviluppo e Manutenzione (Modello a "Clessidra")

Lo schema che segue specifica il modello adottato nell'esecuzione dei servizi legati alla manutenzione e sviluppo degli applicativi, che costituiscono quelli principali della Fornitura (Servizi di Sviluppo, Manutenzione, di Supporto Tecnico Specialistico).

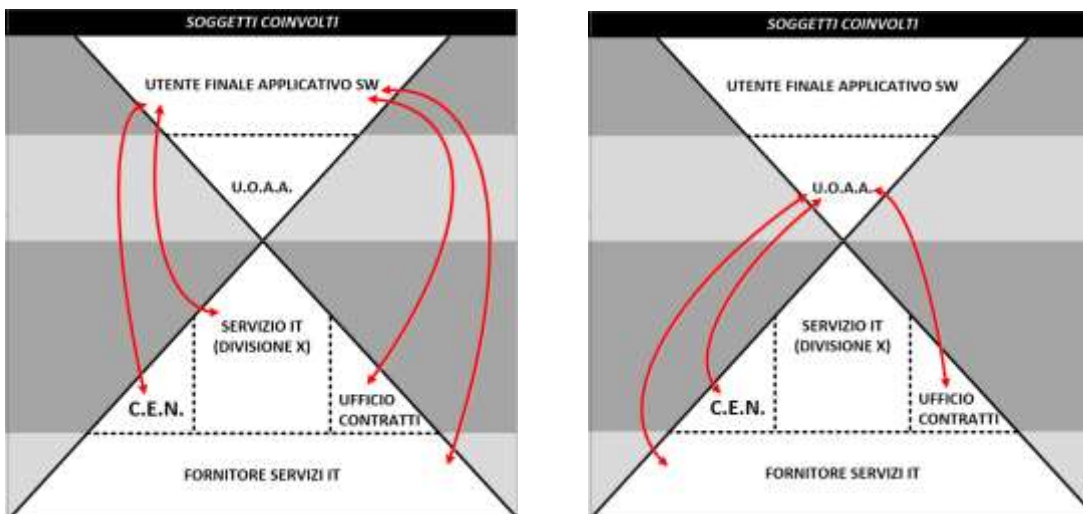


I canali di comunicazione corretti sono esclusivamente quelli che se si muovono all'interno dei margini (internamente alla "Clessidra"), come rappresentato negli schemi che seguono.

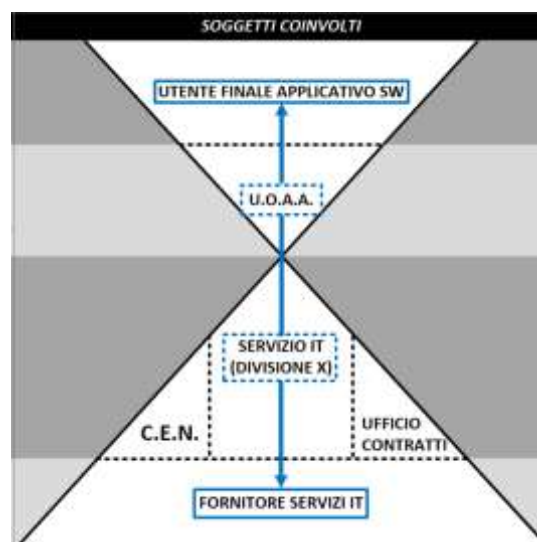
Flussi considerati corretti



Flussi considerati non corretti

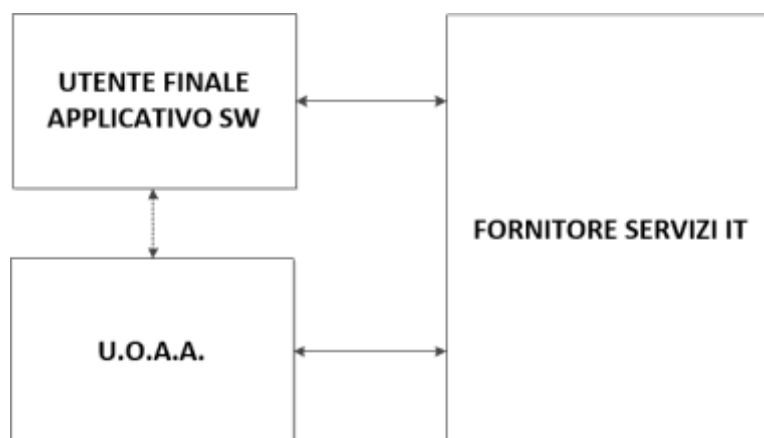


Fermo restando quanto sopra stabilito, in tutte quelle circostanze in cui si valuti che una interazione diretta secondo i canali “non corretti” possa effettivamente agevolare e/o velocizzare alcune attività, questa potrà essere attuata con il vincolo che siano coinvolti tutti i soggetti previsti, secondo il corrispondente flusso corretto: un esempio potrebbe essere una riunione finalizzata a chiarire alcuni dubbi nella fase di definizione dei requisiti utente, dove vengono messi in comunicazione diretta alcuni “utenti finali” e rappresentanti del Fornitore, da svolgersi comunque alla presenza di referenti dell’U.O.A.A. e del Servizio IT.



Attività di Amministrazione Applicativa

Per quanto riguarda i servizi supplementari orientati al diretto supporto delle attività sopra elencate in carico alla U.O.A.A., contrariamente a quanto descritto sopra, dovrà essere prevista una interazione diretta come di seguito illustrato, che non preveda il coinvolgimento o l’intermediazione del Servizio IT, del CEN o dell’Ufficio Contratti.



Tale modello, in line generale, è applicabile ai i Servizi di Supporto, Formazione e Gestione Applicativa.

N.B.

Qualora nell’ambito dello svolgimento dei sopra indicati Servizi, venga richiesta l’esecuzione di attività di pertinenza di altri Servizi, correlati ad un diverso modello organizzativo, il Fornitore ne dovrà dare immediata comunicazione al referente del Servizio IT.

2.1.3 Governo della Fornitura – Ruoli e Compiti

Coerentemente con il modello organizzativo sopra esposto, di seguito si riportano sinteticamente alcune indicazioni relative ai ruoli e compiti affidati ai soggetti dell'Amministrazione per il diretto Governo dei Servizi previsti in Fornitura.

N.B.

In linea generale, le risorse messe in campo dal Fornitore dovranno operare come parte integrante della organizzazione della Amministrazione, secondo un approccio di subordinazione funzionale.

Il supporto del Fornitore dovrà interessare sia gli aspetti di coordinamento (program/project management) sia quelli esecutivi.

Per quelli relativi al coordinamento delle attività, in particolare, verrà richiesto al Fornitore di adeguare i propri processi per adattarli, prima di tutto, alle modalità di attivazione e rendicontazione dei Servizi stabilite contrattualmente, e, in second'ordine, alle procedure utilizzate dal Servizio IT, alle specifiche richieste del Direttore dell'esecuzione del Contratto (DEC), nonché agli standard documentali e agli strumenti informatici utilizzati per il monitoraggio.

In questo ambito sarà comunque gradita, nel corso della fornitura, ogni proposta che supporti l'Amministrazione nel miglioramento dei propri processi e procedure di coordinamento delle attività.

Coordinatore Generale del Programma

Il direttore della Divisione del Servizio IT nella quale si colloca il Programma SIRUS svolgerà il ruolo di "Coordinatore Generale" (c.d. Program Manager) e Direttore dell'Esecuzione del Contratto

In relazione al Governo della Fornitura, i suoi compiti principali saranno i seguenti:

- Stabilire le linee guida di Governo (processi e procedure), ivi comprese le modalità di impiego degli strumenti a supporto;
- Suddividere le risorse complessive della Fornitura (GG/P e FP) sui vari progetti o attività a carattere continuativo che fanno parte del Programma;
- Approvare formalmente i piani proposti per gli Obiettivi ed individuare i relativi coordinatori interni che ne seguano l'attuazione;
- Approvare formalmente i SAL e fornire il nulla osta al pagamento delle connesse fatture.

Responsabile Applicativo

Per ogni Applicativo facente parte della Piattaforma SIRUS verrà individuato un "Responsabile Applicativo", tra il personale della Divisione predetta, che fungerà da coordinatore dei singoli Obiettivi a questo connessi (c.d. Project Manager).

Oltre a relazionarsi con il Fornitore, questo fungerà da tramite unico nei riguardi dell'U.O.A.A. connessa all'Applicativo di propria competenza.

In relazione al Governo della Fornitura, i suoi compiti principali saranno i seguenti:

- Stabilire con il Coordinatore Generale - DEC l'assegnazione delle risorse riservate alle attività connesse all'Applicativo di propria competenza (Budget Applicativo);

- Stabilire congiuntamente con il Fornitore i contenuti dei Piani di Obiettivo, validandone i contenuti prima di richiederne l'approvazione formale al DEC, entro i margini del Budget Applicativo;
- Coordinare le attività esecutive connesse agli Obiettivi, secondo le linee guida stabilite;
- Rapportarsi direttamente con il referente dell'U.O.A.A. di riferimento per le questioni da stabilire congiuntamente (vedi i compiti dell'U.O.A.A. sopra elencati);
- Validare la componente del SAL riferita alle attività di propria competenza, prima dell'approvazione da parte del DEC.

Responsabile U.O.A.A.

Per le attività di supporto alla Amministrazione Applicativa in precedenza illustrate, una volta che queste verranno attivate formalmente dal DEC (solitamente in modalità continuativa a medio/lungo periodo), sarà prevalentemente il Responsabile della U.O.A.A. coinvolta a stabilirne le linee guida di esecuzione, nonché le caratteristiche e gli specifici contenuti del servizio attivato.

2.2 Contesto tecnologico ed applicativo

Nel seguito si illustra sinteticamente il contesto tecnologico ed applicativo nell'ambito del quale si incardina la presente Fornitura.

2.2.1 Obiettivi generali

Come premesso, il presente AS si colloca nell'ambito del programma di **consolidamento ed ampliamento** della Piattaforma S.I.R.U.S., da intendersi come un parco di applicazioni software centralizzate in un unico Centro Elettronico, cooperanti tra loro, che mirano ad automatizzare i principali processi connessi alla gestione delle Risorse Umane e di quelli legati al comparto di gestione Logistico-Patrimoniale della Polizia di Stato.

In linea generale, saranno oggetto della fornitura i Servizi utili al raggiungimento dei seguenti macro obiettivi generali:

- Manutenzione delle applicazioni software esistenti;
- Realizzazione di nuove applicazioni o rifacimento di componenti consistenti di quelle esistenti;
- Supporto alla gestione delle applicazioni esistenti e di quelle realizzate nell'ambito della fornitura.
- Integrazione del parco applicativo mediante la condivisione del patrimonio informativo in un unico sistema di supporto alle decisioni (Data Warehouse, Business Intelligence).

2.2.2 Parco Applicativo iniziale

Il parco di applicazioni software presenti nella Piattaforma SIRUS è attualmente costituito da quelle elencate nella tabella che segue, le cui caratteristiche dettagliate verranno fornite in fase di presa in carico della Fornitura.

AMBITO GENERALE	APPLICAZIONE SOFTWARE
Risorse Umane	Sistema Giuridico Matricolare (SGM)
	PS-Personale – Gestione Servizi (PSP)
	Sistema di Gestione delle Missioni (SIGEM)
	Gestione Uffici Sanitari Nazionale (GUS-N)
	C.E.N.A.P.S.
Gestione Patrimoniale e Logistica	Web Auditing (WA)
	Contratti di Locazione (LO.CO.)
	Sistema di Gestione dei Magazzini (SIGEM)
	Sistema di Gestione degli Immobili (SIGIM)
	Sistema di Gestione del materiale ICT (SGTLC)
	Sistema di Gestione per la Motorizzazione (SGMOT)

Consolidamento della Piattaforma

Il consolidamento delle attuali Applicazioni in precedenza elencate dovrà avvenire tramite l'attivazione dei diversi Servizi Realizzativi, oltre naturalmente quello di Manutenzione Correttiva.

A seconda delle circostanze, questa potrà limitarsi a sporadici interventi di Manutenzione Adeguativa e/o Migliorativa, oppure dovrà prevedere più complessi interventi di Progettazione e Sviluppo.

In particolare, per quelle Applicazioni considerate, per diverse ragioni, al termine del loro ciclo di vita, dovranno essere previsti interventi di rifacimento totale, per provvedere alla loro sostituzione.

Nello schema che segue vengono dettagliate per ogni Applicazione le attività di consolidamento previste.

SW	AZIONI PREVISTE
SGM	MAC, MAD, MEV
PSP	MAC, MAD, Rifacimento parziale
SISGEM	MAC, MAD, MEV
GUS-N	MAC, MAD, MEV
C.E.N.A.P.S.	MAC, MAD, Rifacimento completo
WA	MAC, MAD, Rifacimento completo
LO.CO.	MAC, MAD, Rifacimento completo
SIGEM	MAC, MAD, MEV e Rifacimento parziale
SIGIM	MAC, MAD, MEV
SGTLC	MAC, MAD, MEV
SGMOT	Rifacimento completo

Considerato che parte delle attuali Applicazioni sono software realizzati ad hoc e parte provengono dalla personalizzazione di piattaforme *open source*, gli interventi adeguativi, migliorativi o il rifacimento dovranno avvenire, caso per caso, tramite l'attivazione dei Servizi di Progettazione e Sviluppo o tramite quello di Parametrizzazione e Personalizzazione.

N.B.

In linea generale, per il totale rifacimento di una applicazione, dovrà sempre essere primariamente valutata la possibilità di personalizzazione di una esistente piattaforma software open source.

Vanno considerate a pieno titolo nell'ambito della Piattaforma SIRUS anche alcune applicazioni software a contorno di quelle sopra elencate, nonché quelle direttamente utilizzate per il Governo delle Forniture, che possono essere anch'esse oggetto di interventi di revisione e consolidamento (prevalentemente tramite il Servizio di Parametrizzazione e Personalizzazione).

Queste prevedono, allo stato attuale, le seguenti:

DENOMINAZIONE	PIATTAFORMA UTILIZZATA	OPEN SOURCE
SIRUSPROJECT	Open Project	Sì
SIRUSTICKET	Mantis Bug Tracker	Sì
SIRUSDOC	Liferay	Sì
SIRUSLEARNING	Moodle	Sì
SIRUSVERSIONING	Git	Sì
SIRUSLOG	Splunk	No

Infine, rientrano tra le attività di consolidamento anche quelle di supporto alla amministrazione applicativa, tramite l'attivazione dei Servizi di Gestione Applicativa e Supporto.

Ampliamento della Piattaforma

In parallelo al sopra illustrato consolidamento, si dovrà avviare una attività di ampliamento della Piattaforma SIRUS, con due obiettivi:

1. Realizzazione di nuove applicazioni software;
2. Realizzazione di una Data Warehouse connesso alle applicazioni della Piattaforma SIRUS, costituente la base di strumenti di Business Intelligence.

Relativamente al primo macro obiettivo, al momento della stesura di questo Capitolato, non è definito il numero e la complessità delle applicazioni che dovranno essere realizzate, che verranno quindi definite successivamente in fase esecutiva della Fornitura.

N.B.

In linea generale, così come per il totale rifacimento di una applicazione previsto nel consolidamento, anche per la realizzazione ex novo di una applicazione, dovrà sempre essere primariamente valutata la possibilità di personalizzazione di una esistente piattaforma software open source. A tale proposito, inoltre, in alcune circostanze l'Amministrazione richiederà al Fornitore un supporto per valutare il possibile riuso di altre applicazioni in possesso di altre PA, anch'esse da personalizzare al pari di una piattaforma open source.

N.B.

In fase esecutiva della Fornitura, sia per il completo rifacimento di una Applicazione che per una realizzazione ex novo, verrà valutato caso per caso se procedere preventivamente ad una revisione dei processi (attivando eventualmente il Servizio di Supporto) e, di conseguenza, quale ciclo di sviluppo utilizzare ("completo" o "realizzativo").

Relativamente al secondo macro obiettivo, questa Amministrazione considera la realizzazione del Data Warehouse del S.I.R.U.S. (nel seguito DW SIRUS) come il fulcro della attività di integrazione del parco applicativo. Pertanto, in apertura della Fornitura, si dovrà dare immediatamente avvio a tutte le attività necessarie per la sua realizzazione, prevedendo inizialmente il collegamento verticale ad alcune delle applicazioni software della Piattaforma, come iniziali fonti di dati, per le quali realizzare dei cruscotti dedicati di BI.

Successivamente, man mano che verrà consolidato ed ampliato il parco applicativo del SIRUS, si procederà ad ulteriori interventi di ampliamento del DW, per estendere l'analisi di BI alle altre fonti, sia in maniera verticale che, soprattutto, in maniera trasversale.

N.B.

Considerata la strategicità dell'obiettivo, sarà oggetto di valutazione per l'assegnazione del punteggio tecnico la soluzione progettuale e tecnica proposta per la realizzazione del DW SIRUS.

Percorso evolutivo

Il percorso evolutivo degli interventi verrà stabilito in dettaglio in fase esecutiva della Fornitura, sotto forma di Obiettivi.

In linea generale, tuttavia, successivamente al completamento della attività di subentro ed acquisizione del know-how, dovranno essere avviate immediatamente tutte le attività di consolidamento e quella di realizzazione del DW SIRUS, come illustrato in precedenza.

N.B.

In questo ambito dovrà rientrare anche la definizione concordata e puntuale degli strumenti software utili al governo della Fornitura – anche connessi agli indicatori di qualità –, stabilendo le modalità di impiego di quelli già esistenti ed introducendone di nuovi.

Successivamente, in base all'impegno complessivo della Amministrazione e del Fornitore, verranno valutate ed avviate le diverse attività di ampliamento, nella certezza che ciò non determini particolari criticità che degradino il livello qualitativo della Fornitura.

2.3 Aspetti di innovazione e trasformazione digitale

Si elencano a seguire alcuni degli aspetti di principale innovazione che si vogliono introdurre con questa Fornitura.

Uniformazione del parco applicativo

Uniformare gli applicativi software in uso dalla Amministrazione, laddove possibile, principalmente tramite la personalizzazione di piattaforme open source esistenti, che consenta di semplificare, migliorare ed economizzare le relative attività di manutenzione.

Integrazione del parco applicativo

Ottenere una solida integrazione degli applicativi software in uso alla Amministrazione, tramite le seguenti azioni:

- sviluppo standardizzato, sistematico ed evoluto della cooperazione applicativa, in forma “complementare”, che eviti i disallineamenti dovuti alla replicazione dei dati;
- la realizzazione di un Data Warehouse che consenta l’analisi trasversale dei dati, per la condivisione delle informazioni utile come supporto alla decisioni.

Coordinamento di Programma/Progetto - Governo della Fornitura

Consolidamento delle attività di Coordinamento del Programma/Progetto, nel cui ambito rientra il Governo della Fornitura, tramite le seguenti azioni:

- revisione dei processi e procedure, quanto possibile in linea con esistenti standard e *best practises*;
- introduzione di strumenti software utili per il monitoraggio automatico delle attività di progetto.

N.B.

Tra gli strumenti software a supporto del monitoraggio delle attività di sviluppo e manutenzione delle applicazioni software, sarà in particolare oggetto di valutazione per l’assegnazione del punteggio tecnico lo strumento di conteggio automatico dei FP proposto, obbligatoriamente conforme alla ISO 19515:2019, e le relative modalità di introduzione per il miglioramento del Governo della Fornitura.

3. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

3.1 Oggetto della fornitura

Nel presente AS sono richiesti i seguenti servizi:

- **Sviluppo di Software e Manutenzione Evolutiva**
(rif. Strumento di ausilio - Codice Servizio "SV" ID A1.1, A2, A3, A4)
- **Manutenzione Adeguativa e Migliorativa**
(rif. Strumento di ausilio - Codice Servizio "SV" Id A5)
- **Personalizzazione e Parametrizzazione di soluzioni commerciali o di software open source o di software in riuso**
(rif. Strumento di ausilio - Codice Servizio "SV" Id A6)
- **Gestione del Portafoglio - Gestione Applicativi e basi dati, Contenuti di siti, Portali e Canali Web**
(rif. Strumento di ausilio Codice Servizio "GA" ID B1 e Codice Servizio "FE" Id B2)
- **Manutenzione Correttiva** (rif. Strumento di ausilio - Codice Servizio "MC Id C1, C2)
- **Supporto Tecnico Specialistico** (rif. Strumento di ausilio - Codice Servizio "SS" Id D)
- **Servizi di Supporto** (al disegno e/o Ridisegno dei Processi ovvero Business Process Modeling and Business Process Reengineering, il Demand Management, il supporto tematico scientifico e metodologico – CTAQ par. 4.2) nel limite del 5% dei servizi applicativi
(rif. Strumento di ausilio - Codice Servizio "SU" Id E)
- **Servizio accessorio - Formazione nel limite del 5% dei servizi di AS**
(rif. in tabella Codice Servizio "AC1" Id F1)

Si rimanda al successivo paragrafo "Descrizione dei servizi" per le specifiche caratteristiche.

Nello schema che segue è riportato l'elenco dei Servizi richiesti, con gli identificativi e le modalità di attivazione previste.

ID	Codice Serv.	Servizio	Richiesto in AS
A1.1	SV	Progettazione e Sviluppo in Punti Funzione - Ambito #1	SI - A CORPO
A1.2	SV	Progettazione e Sviluppo in Punti Funzione - Ambito #2	NO
A1.3	SV	Progettazione e Sviluppo in Punti Funzione - Ambito #3	NO
A1.4	SV	Progettazione e Sviluppo in Punti Funzione - Ambito #4	NO
A1.5	SV	Progettazione e Sviluppo in Punti Funzione - Ambito #5	NO
A2	SV	Progettazione e Sviluppo in GG/PP - Gestionale	SI - A CORPO
A3	SV	Progettazione e Sviluppo in GG/PP - Conoscitivo	SI - A CORPO
A4	SV	Progettazione e Sviluppo in GG/PP - Web	SI - A CORPO
A5	SV	Manutenzione Adeguativa in GG/PP	SI - A CORPO
A6	SV	Parametrizzazione e Personalizzazione in GG/PP	SI - A CORPO
B1	GA	Gestione del Portafoglio - Applicativa e Base Dati in GG/PP	SI - A CONSUMO
B2	FE	Gestione dei contenuti di Siti, Portali e canali Web in GG/PP	SI - A CONSUMO
C1	MC	Manutenzione Correttiva a canone per singolo Punto Funzione	SI - A CORPO
C2	MC	Manutenzione Correttiva in GG/PP	SI - A CORPO
D	SS	Supporto Tecnico Specialistico in GG/PP	SI - A CONSUMO
E	SU	Supporto in GG/PP	SI - A CONSUMO
M1	MR1	Servizio personalizzato in GG/PP e/o con metrica di risultato #1	NO
M2	MR2	Servizio personalizzato in GG/PP e/o con metrica di risultato #2	NO
M3	MR3	Servizio personalizzato in GG/PP e/o con metrica di risultato #3	NO
M4	MR4	Servizio personalizzato in GG/PP e/o con metrica di risultato #4	NO
M5	MR5	Servizio personalizzato in GG/PP e/o con metrica di risultato #5	NO
F1	AC1	Servizio accessorio #1	SI - A CORPO
F2	AC2	Servizio accessorio #2	NO
F3	AC3	Servizio accessorio #3	NO
F4	AC4	Servizio accessorio #4	NO
F5	AC5	Servizio accessorio #5	NO

3.2 Durata del contratto

La durata contrattuale dell'Appalto Specifico è di 60 mesi a far data dalla data di attivazione della fornitura.

La durata del contratto potrà essere prorogata ai sensi dell'art.106 comma 11, del d.lgs 50/16 e s.m.i. alla ricorrenza delle previste condizioni.

Periodo di presa in carico e subentro: 2÷3 mesi

Garanzia sul software da rilasciarsi nell'ultimo anno di erogazione dei servizi: 12 mesi.

3.3 Luogo di esecuzione dei servizi

Per i contenuti di questa sezione si faccia riferimento al CTAQ (cap 7.6), con le seguenti precisazioni.

I servizi oggetto del presente AQ che dovranno essere, in parte, erogati presso le sedi dell'Amministrazione, prevalentemente nelle provincie di Roma (Compendio "Castro Pretorio") e Napoli (CEN presso Real Bosco di Capodimonte).

Di seguito si riporta la tabella con i servizi e i relativi luoghi di erogazione:

Servizio	Sede Principale	note
Servizi applicativi IT (relativamente alle attività che richiedono incontri con Amministrazione o attività presso l'Amministrazione) e servizi Tecnico-Specialistici	Fornitore	Sede Amministrazione per tutte le attività che richiedono la presenza dell'Amministrazione od attività negli ambienti applicativi dell'Amministrazione
Manutenzione Correttiva	Fornitore	Sede Amministrazione per riproduzione errore o accettazione/collauda modifiche
Gestione applicativi e basi dati	Amministrazione	Spesso le risorse operano congiuntamente a personale dell'Amministrazione. Se richiesto il servizio presso il fornitore, particolare cura deve essere posta nella definizione dei livelli di servizio, della verifica delle attività e della qualità
Gestione dei Contenuti di siti, Portali e Canali Web		
Servizi di Supporto	Fornitore	Sede Amministrazione per tutte le attività che richiedono la presenza dell'Amministrazione, per la definizione dei requisiti, per la verifica dell'avanzamento e per l'accettazione delle attività. Nel caso di attività svolte in collaborazione con l'Amministrazione la sede è presso l'Amministrazione.
Servizio accessorio - Formazione	Amministrazione	Sede dell'Amministrazione per le attività di lezione frontale su tutto il territorio nazionale. Sede del fornitore per la realizzazione del materiale di formazione online e sede Amministrazione per riproduzione errore o accettazione/collauda modifiche

Postazioni di lavoro

Presso le sedi della Amministrazione, verranno messe a disposizione un certo numero di postazioni di lavoro, attrezzate esclusivamente di mobilio e collegamento alla rete intranet. Il Fornitore, pertanto, dovrà dotare il proprio personale di elaboratori aventi programmi antivirus aggiornati e tutti gli strumenti software necessari all'esecuzione dei servizi contrattuali, come, ad esempio, prodotti per lo sviluppo e test di software applicativi.

L'effettivo numero di postazioni messe a disposizione verrà definito in fase di presa in carico della Fornitura, così come tutte le credenziali e procedure da seguire per la connessione alla rete della Amministrazione.

N.B.

Si precisa che il numero di postazioni che verranno messe a disposizione non consentiranno sicuramente di ospitare tutte le risorse del Fornitore, per cui queste dovranno essere impiegate prevalentemente per ospitare i responsabili delle attività, che hanno l'esigenza di frequenti contatti con i referenti della Amministrazione e/o le risorse che hanno necessità di essere direttamente connessi alla rete intranet per eseguire attività tecniche (per esempio, deploy del software).

4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Ad integrazione di quanto stabilito in CTAQ (cap. 4), in questo capitolo vengono fornite, laddove considerate necessarie, alcune precisazioni in relazione alla erogazione dei Servizi oggetto della fornitura, connesse alle specifiche esigenze di contesto organizzativo-tecnologico dell'Amministrazione, illustrate nei paragrafi precedenti, ed agli obiettivi da raggiungere.

4.1 Servizi applicativi IT

Per i contenuti di questa sezione si faccia riferimento al CTAQ (cap 4.1), con le seguenti precisazioni legate al contesto specifico di questo AS.

Considerato l'aspetto strategico che riveste la realizzazione del DW SIRUS – del quale dovrà essere presentata una progettazione di massima per l'assegnazione del punteggio tecnico –, rivestirà particolare importanza il Servizio di Progettazione e Sviluppo "Conoscitivo".

Nell'ambito del Servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati (CTAQ, cap 4.1.3.1), in particolare, dovranno essere svolte, in modalità continuativa per tutta la durata della Fornitura, le seguenti attività:

- Conduzione "Sistemistica": quotidiano monitoraggio dell'infrastruttura del SIRUS, e supporto alle attività di sviluppo e manutenzione per quanto riguarda gli interventi "sistemistici", sia nei riguardi degli sviluppatori che del personale del CEN.
- Supporto all'attività di Amministrazione Applicativa (cfr. 2.1.1)

I volumi delle suddetta attività, in termini di risorse coinvolte, orari e luoghi di esecuzione (comunque presso le sedi dell'Amministrazione, cfr. §3.3), verranno stabiliti in fase di presa in carico della fornitura e ridefiniti periodicamente in base alle effettive esigenze. Si stima, tuttavia, che in fase di immediato avvio della Fornitura dovranno essere immediatamente garantite almeno n. 2 risorse per la Conduzione "Sistemistica" e n. 4 risorse per il Supporto all'Amministrazione Applicativa.

Inoltre, sempre nell'ambito del Servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati, a seconda delle circostanze ed esigenze, in fase esecutiva della fornitura, potrà essere richiesta l'esecuzione delle attività di seguito elencate, come descritte in questo ambito in CTAQ (cfr. 4.1.3.1, pag. 19):

- Attività di manutenzione correttiva su sw pregresso;
- Attività di manutenzione migliorativa e/o adeguativa di limitato impatto;
- Affiancamento per il trasferimento di know how;
- Attività di data entry e di archiviazione.

N.B.

Le modalità proposte per l'esecuzione del trasferimento di know how sono oggetto di valutazione per l'assegnazione del punteggio tecnico.

4.2 Servizi di Supporto

Per i contenuti di questa sezione si faccia riferimento in toto al CTAQ (cap 4.2).

Per quanto concerne il Servizio di Manutenzione Correttiva, riveste particolare rilievo la periodica revisione delle baseline, al fine di ridefinire il canone ad esso connesso.

4.3 Servizi accessori

4.3.1 Formazione

Per i contenuti di questa sezione si faccia riferimento al CTAQ (cap 4.3.2), considerando che questi saranno oggetto di valutazione ai fini della assegnazione del punteggio tecnico.

In questo ambito, riveste particolare importanza la disponibilità di centri di competenza specifici e consolidata esperienza nella predisposizione di materiale formativo da erogare in modalità e-learning.

4.4 Garanzia

Per i contenuti di questa sezione si faccia riferimento in toto al CTAQ (cap 4.4).

5. REQUISITI E COMPETENZE GENERALI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Ad integrazione di quanto stabilito in CTAQ (Cap. 5), in questo capitolo vengono fornite, laddove considerate necessarie, alcune precisazioni in relazione ai requisiti ed alle competenze specifiche necessarie per l'efficace erogazione dei Servizi oggetto della fornitura, connesse alle specifiche esigenze di contesto organizzativo-tecnologico dell'Amministrazione, illustrate nei paragrafi precedenti, ed agli obiettivi da raggiungere.

5.1 Requisiti minimi dei servizi realizzativi

Per i contenuti di questa sezione si faccia riferimento in toto al CTAQ (cap 5.1).

5.2 Competenze Funzionali, metodologiche

Per i contenuti di questa sezione si faccia riferimento al CTAQ (cap. 5.1) "Competenze Funzionali, metodologiche, applicative e tecnologiche" e (cap. 5.2) "Competenze metodologiche", con le seguenti precisazioni.

Ai fini della presente fornitura, è richiesta la disponibilità di centri di competenza specifici, da attivare all'occorrenza tramite i servizi di supporto, nelle seguenti aree:

- Test di performance;
- Test automatici di verifica di non regressione;
- Test di sicurezza applicativa;
- Usabilità ed accessibilità (riferita alla norma di settore);
- Deploy e versioning del software sviluppato.

Questi centri di competenza, nelle diverse aree sopra elencate, dovranno essere coinvolti in tutte le fasi di sviluppo del software, per verificare che vengano seguite le metodologie prestabilite e che le implementazioni abbiano effettivamente ottenuto i risultati attesi. Queste, inoltre, dovranno essere coinvolte nelle attività di scelta e predisposizione degli strumenti di supporto della Fornitura che l'Amministrazione intende adottare.

Altra competenza specifica richiesta in Fornitura è quella inerente le tematiche connesse alla normativa sulla privacy (GDPR), per quanto riguarda, in particolare, gli aspetti giuridici/organizzativi, in stretta correlazione con quelli tecnici.

N.B.

Tutte le tematiche sopra esposte saranno oggetto di valutazione per l'assegnazione del punteggio tecnico.

5.3 Competenze applicative e tecnologiche

Per i contenuti di questa sezione si faccia riferimento al CTAQ (cap 5.3. e 5.4), con le seguenti precisazioni.

Ai fini della presente fornitura, sono richieste specifiche competenze nelle seguenti piattaforme e tecnologie, connesse soprattutto all'esecuzione del Servizio di Parametrizzazione e Personalizzazione:

- Splunk, personalizzato per il monitoraggio dei log applicativi;
- CMDBuild, personalizzato per lo sviluppo di applicazioni di Asset Management;
- jBPM, personalizzato per lo sviluppo di applicazioni di informatizzazione di flussi di lavoro;
- Moodle, personalizzato come piattaforma di diffusione di materiale formativo on-line.

N.B.

Parte delle tematiche sopra esposte saranno oggetto di valutazione per l'assegnazione del punteggio tecnico.

6. METRICHE E DIMENSIONAMENTO DELLA FORNITURA

Per i contenuti di questa sezione si faccia riferimento in toto al CTAQ (cap 6).

In relazione al mix di figure coinvolte nell'erogazione dei Servizi, si precisa che quelli indicati devono essere considerati in termini di composizione media: l'effettivo mix sarà infatti oggetto di valutazione in fase di attivazione di ciascun singolo Obiettivo nel corso della Fornitura (cfr. CTAQ 6.3).

7. REQUISITI GENERALI

In relazione ai requisiti generali, comuni a tutti gli AS, si faccia riferimento a quelli definiti in CTAQ (Cap 7), con le seguenti precisazioni.

Per quanto riguarda l'attività di presa in carico propedeutica alla erogazione dei servizi (cfr. CTAQ §7.2), in particolare, il Fornitore dovrà svolgere una attività di subentro ed acquisizione del know how di durata compresa tra due e tre mesi, secondo un Piano presentato nella sua prima versione già in fase di Offerta Tecnica.

Tale Piano sarà oggetto di valutazione per l'assegnazione del punteggio tecnico, sulla base di specifici punti, compresi quelli stabiliti in CTAQ, con particolare riguardo al conteggio iniziale delle baseline, in modalità automatica, da eseguire obbligatoriamente per la definizione dei volumi della manutenzione correttiva.

Per quanto riguarda gli strumenti a supporto dell'operatività della fornitura, in particolare, oltre quanto stabilito in CTAQ (cfr. CTAQ §7.7), dovranno essere utilizzati quelli già in uso attualmente da questa Amministrazione, descritti in precedenza (cfr. 2.2.2), e altri da mettere in piedi in fase esecutiva della Fornitura per i seguenti scopi:

- tracciatura e gestione del ciclo di vita dei Requisiti software, partendo dalle esigenze operative (Business Requirements) fino alle Specifiche Funzionali;
- controllo della qualità del software;
- esecuzione automatica di test funzionali.

N.B.

Soluzioni per la realizzazione dei nuovi strumenti sopra elencati saranno oggetto di valutazione per l'assegnazione del punteggio tecnico.

Per quanto riguarda le attività di monitoraggio sull'esecuzione del contratto (cfr. cap 7.8 CTAQ), si specifica che queste saranno svolte direttamente dall'Amministrazione, sotto la direzione del Responsabile del monitoraggio, utilizzando risorse interne adeguatamente formate e formalmente nominate (Gruppo di monitoraggio).