

Autorità per le garanzie nelle comunicazioni

**Gara per l'affidamento del servizio di manutenzione software
dei sistemi informatici ROC e CNF**

Capitolato Tecnico

allegato al Capitolato Speciale d'oneri

1. Indice

1. PREMESSA.....	4
2. CONTESTO DI RIFERIMENTO	4
2.1 Registro Operatori di Comunicazione.....	4
2.2 L'attuale sistema ROC e CNF	4
2.3 Descrizione del sistema ROC.....	5
2.3.1 Funzioni del BO	6
2.3.2 Architettura del sistema ROC.....	7
2.3.3 Portale di BackOffice	7
2.3.4 BPM e Orchestrazione dei servizi.....	7
2.3.5 Base Documentale	8
2.3.6 Componente di Cooperazione Applicativa.....	8
2.4 Descrizione del sistema CNF	8
2.5 Scenario Evolutivo	9
3. OGGETTO DELLA FORNITURA	11
3.1 Servizi finalizzati all'implementazione e all'evoluzione del sistema informativo ROC, alla consulenza specialistica e Help Desk.....	11
3.1.1 Architettura dei servizi applicativi.....	11
3.1.2 Tecnologie	12
3.1.3 Descrizione della fornitura	12
3.1.4 Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di Software	13
3.1.4.1 Descrizione e requisiti del servizio	13
3.1.4.2 Dimensioni del servizio	14
3.1.4.3 Composizione del Gruppo di Lavoro	14
3.1.5 Manutenzione Adeguativa e Correttiva	14
3.1.5.1 Descrizione e requisiti del servizio	14
3.1.5.2 Dimensioni del servizio	15
3.1.5.3 Composizione del Gruppo di Lavoro per servizi di manutenzione correttiva	16
3.1.6 Ciclo di vita del software e prodotti di fase	16
3.1.6.1 Principali requisiti per le applicazioni ed i prodotti realizzati	18
3.1.7 Servizio di gestione degli applicativi e delle basi dati.	18
3.1.7.1 Dimensioni del servizio	20
3.1.7.2 Composizione del Gruppo di Lavoro	20
3.1.8 Servizio di consulenza specialistica e Formazione	21
3.1.8.1 Dimensioni del servizio	21
3.1.9 Servizio di Help Desk - Descrizione e requisiti del servizio.....	21
3.1.9.1 Collaudo della piattaforma di trouble ticketing	25
3.1.9.2 Dimensioni del servizio	25
3.1.9.3 Composizione del Gruppo di Lavoro	26
3.1.10 Livelli di Servizio garantiti	26
4. CARATTERISTICHE GENERALI DELLA FORNITURA.....	31
4.1 Modalità di esecuzione e gestione della fornitura	31
4.2 Modalità "progettuale"	31
4.3 Modalità "a consumo"	32
4.4 Modalità "continuativa"	32
4.5 Stima e Attivazione Obiettivi	33
4.6 Valutazione delle Dimensioni degli Obiettivi	33
4.6.1 Cancellazione Obiettivi.....	33

4.6.2	Modalità di gestione del cambiamento dei requisiti funzionali in corso d'opera	34
4.6.3	Modalità di gestione dei rilievi	34
4.7	Ambienti operativi e luogo di esecuzione della fornitura	35
4.8	Periodo di affiancamento	35
4.9	Profili professionali richiesti	35
4.10	Direzione lavori	42
4.11	Piani di Lavoro	42
4.12	Stato Avanzamento Lavori.....	43
4.12.1	Consuntivazione	43
4.12.2	Regolare esecuzione attività di sviluppo sw in modalità a progetto	44
4.13	Subentro.....	44
5.	VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DELLA FORNITURA	45
5.1	Piano della Qualità	45
5.2	Prodotti di Fase	45
5.3	Classe di Rischio.....	46
6.	INDICATORI DI QUALITÀ	46

1. PREMESSA

Le informazioni contenute in questo documento costituiscono la base per la formulazione di un'offerta tecnico economica per la fornitura dei servizi di supporto al governo, allo sviluppo e alla gestione del sistema informatico del Registro degli Operatori di Comunicazione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Le indicazioni contenute nel presente Capitolato tecnico rappresentano i requisiti minimi della fornitura.

Considerati il ruolo e i compiti istituzionali del Registro di cui al successivo paragrafo, nello svolgimento dei quali vengono trattati informazioni di particolare sensibilità e rilevanza, l'appalto di cui al presente Capitolato si rivolge ad Operatori economici, prestatori dei servizi oggetto della fornitura, in grado di assicurare la massima qualità, efficacia ed efficienza di gestione nonché di garantire livelli di sicurezza e riservatezza idonei alle problematiche da gestire.

2. CONTESTO DI RIFERIMENTO

2.1 Registro Operatori di Comunicazione

La tenuta del Registro degli Operatori di Comunicazione (di seguito, anche ROC o Registro) è tra le competenze dell'Autorità definite dalla legge istitutiva 31 luglio 1997 n. 249, (art. 1, comma 6, lett. a), numero 5). Il Sistema ROC è il sistema informatico sviluppato e realizzato per gestire in modo automatizzato il Registro degli Operatori di Comunicazione.

Il Registro degli Operatori di Comunicazione ha inglobato il Registro Nazionale della Stampa e il Registro Nazionale delle Imprese Radiotelevisive detenuti, a suo tempo, dal Garante per la Radiodiffusione e l'Editoria, ed ha la finalità di garantire la trasparenza e la pubblicità degli assetti proprietari, nonché quella di consentire l'applicazione delle norme concernenti la disciplina anti-concentrazione e la tutela del pluralismo informativo.

Con la Delibera n. 666/08/CONS del 26 novembre 2008, il Consiglio dell'Autorità ha adottato un nuovo Regolamento per l'organizzazione e la tenuta del Registro degli operatori di comunicazione (di seguito Regolamento). Il Regolamento, abrogando e sostituendo le disposizioni contenute nella delibera n. 236/01/CONS e nelle successive modifiche intervenute nel corso degli anni, costituisce un testo unico in materia di tenuta e gestione del Registro.

Sulla base dell'accordo quadro sottoscritto dall'Autorità e approvato con la delibera n. 444/08/CONS del 28 luglio 2008, sono stati delegati ai Co.Re.Com. di talune regioni i procedimenti di iscrizione e l'aggiornamento delle posizioni all'interno del Registro, nonché il rilascio delle certificazioni attestanti la regolare iscrizione.

2.2 L'attuale sistema ROC e CNF

Si fornisce di seguito, una descrizione generale del contesto applicativo e tecnologico oltre che degli ambienti di collaudo e produzione resi disponibili dall'Amministrazione nell'ambito del presente Contratto.

Il Registro è gestito attraverso un sistema informativo automatizzato che consente l'estrapolazione di documenti informatici, intesi come rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti inerenti ciascun soggetto presente nel Registro stesso. Tale sistema assicura la disponibilità, l'integrità e la sicurezza con riferimento all'accesso ai dati, nel rispetto delle disposizioni del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 in materia di protezione dei dati personali, e del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e successive modifiche in materia di amministrazione delle informazioni in modalità digitale, anche mediante l'interoperabilità con i sistemi informativi delle pubbliche amministrazioni e di altri enti.

Con l'adozione della delibera n. 393/12/CONS, l'Autorità ha disposto l'integrazione degli adempimenti relativi alla gestione telematica del ROC tra quelli esposti nel portale www.impresainungiorno.gov.it gestito da Unioncamere (Unione italiana delle Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura). Dal 16 ottobre l'accesso al nuovo sistema del Registro avviene attraverso il citato portale. L'accesso agli adempimenti nel *front office* è consentito unicamente attraverso l'uso della Carta Nazionale dei Servizi (di seguito *CNS*) di cui all'art. 1 lett. d del Codice dell'Amministrazione digitale (Dlgs 7 marzo 2005, n. 82).

L'attuale sistema telematico del Registro è costituito da un *front office* integrato nel portale impre-

sainungiorno.gov.it e da un back office gestito dalla società Hp Enterprise Service Italia S.r.l. (di seguito *Hp*).

2.3 Descrizione del sistema ROC

L'attuale banca dati contiene le Comunicazioni e le informazioni concernenti circa 23.000 operatori, dei quali circa 17.600 attualmente attivi. Il Sistema ROC in uso risulta strutturato in due parti:

- il *front office* (FO) integrato nel portale *impresainungiorno.gov* al quale accedono gli operatori attraverso la CNS;
- una sezione *aziendale*, (*back office*, BO) caratterizzata da un'applicazione *web* fruibile dai funzionari Agcom e Corecom attraverso rete SPC;

Front office e *back office* dialogano attraverso apposite porte di dominio su rete SPC. Il portale di *Front office* consente il caricamento delle comunicazioni da parte degli operatori di comunicazione, accedendo automaticamente ai servizi del Registro delle Imprese per il precaricamento automatico dei dati detenuti dallo stesso. La componente aziendale Agcom, non accessibile dall'esterno, consente ai funzionari preposti di svolgere attività di *back-office* nonché di formalizzare gli adempimenti trasmessi all'Autorità da parte dei soggetti obbligati all'iscrizione e ai successivi adempimenti previsti dall'allegato A alla delibera n. 666/08/CONS e s.m.i..

Il BO, inoltre, ricevute le comunicazioni telematiche da parte degli operatori, provvede alla loro protocollazione in fase di importazione e ne consente la lavorazione attraverso il completamento di tutti i dati necessari per l'evasione della pratica. Questa fase di protocollazione, in quanto automatica, non richiede intervento umano ed è differita, rispetto all'arrivo della pratica stessa, di pochi secondi.

L'applicazione consente, altresì, interfacciandosi adeguatamente con il protocollo (generale) informatizzato in uso presso l' Agcom, di eseguire la protocollazione degli atti di pertinenza del ROC ottenendo dal protocollo stesso il numero di protocollo ad essi assegnato.

Il servizio che consente il dialogo tra BO e Protocollo consente anche l'immediata disponibilità dei documenti soggetti a protocollazione attraverso appositi servizi in via di implementazione.

L'interfaccia software permette agli operatori istituzionali su rete SPC (Autorità, Co.Re.Com, Ministero dello Sviluppo Economico - Comunicazioni, Presidenza del Consiglio dei Ministri ecc.) di accedere alla banca dati ROC attraverso appositi form per eseguire interrogazioni di propria pertinenza per i connessi adempimenti di competenza (erogazione contributi, incentivi di legge, provvidenze e riduzioni tariffarie, ecc.).

Corredano il sistema le applicazioni pubbliche accessibili attraverso il portale consistenti in:

- modulo di pubblicazione degli operatori attivi per regione ed attività ("elenco operatori");
- modulo di pubblicazione degli operatori cancellati d'ufficio ("elenco cancellazioni d'ufficio");
- modulo di pubblicazione dei dati tecnici degli impianti di diffusione registrati nel CNF

nonché le applicazioni riservate agli uffici Agcom consistenti in:

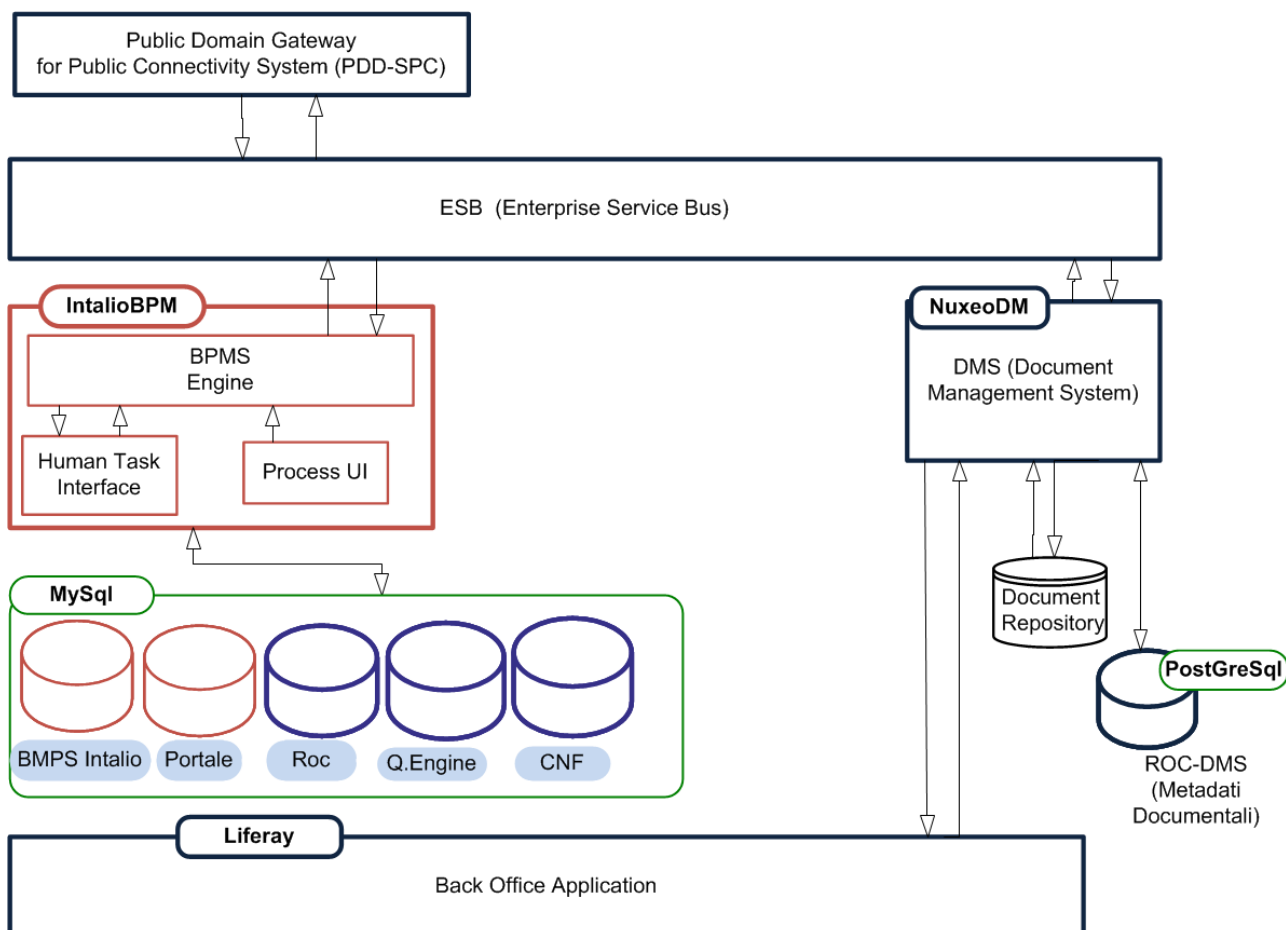
- modulo di consultazione dei Database ROC e CNF (*Query Engine*), per l'esecuzione di query semplici;
- modulo di creazione gestione dei profili e delle credenziali di accesso al sistema.

Il nuovo sistema ROC, nella componente che si riferisce al BackOffice, ha visto la realizzazione delle seguenti attività:

- re-ingegnerizzazione della banca dati ROC su MySQL
- migrazione dei dati di tutti i procedimenti sulla nuova architettura (da MS SQL a MySQL)
- realizzazione dei servizi di cooperazione applicativa con il front-office;
- Integrazione con il Protocollo Informatico ASP;
- realizzazione del portale ROC di BackOffice per l'espletamento degli adempimenti;
- porting e migrazione del Catasto Nazionale delle Frequenze sulla nuova infrastruttura
- porting e migrazione del Query Engine sulla nuova infrastruttura;

- porting e migrazione dell'elenco pubblico sulla nuova infrastruttura
- porting e migrazione dell'elenco pubblico dei cessati d'ufficio sulla nuova infrastruttura.

Nell'ambito della nuova architettura sono state introdotte le componenti software per la gestione dei workflow e la gestione documentale. Di seguito l'attuale infrastruttura dispiegata:



2.3.1 Funzioni del BO

A fronte delle comunicazioni ricevute dal FO, il BO si compone di:

1) Strumenti per la gestione ordinaria

Il BO consente di esaminare nel dettaglio le comunicazioni pervenute, cambiare l'assegnazione della pratica e, a seconda della tipologia di procedimento, evidenziare la necessità di comunicazioni integrative, sospendere la pratica, accogliere o respingere la richiesta, procedere alla modifica di metadati. E' inoltre possibile analizzare e prendere in carico le notifiche automatiche generate dal FO in occasione di comunicazioni con dati relativi ad operatori o marchi e testate non già registrati.

2) Strumenti per i procedimenti d'ufficio

Accanto ai procedimenti automatici di monitoraggio di cui di seguito, il BO consente l'avvio di procedimenti d'ufficio quali l'iscrizione, la cancellazione e la variazione o l'integrazione dei dati; anche in questo caso, la creazione di un procedimento d'ufficio consente la successiva ricostruzione storica del fascicolo dell'operatore.

3) Strumenti per l'estrazione di dati statistici

Il sistema comprende un modulo per la generazione di reportistica sull'andamento delle attività del ROC presso Agcom e le sedi dei Co.Re.Com. delegati.

4) Strumenti di ricerca

Il BO è dotato di un agevole e flessibile motore di ricerca in grado di reperire: operatori , procedimenti oppure, a seconda dei settori di attività: testate, agenzie, emittenti, marchi.

I dati di insieme restituiti dal motore di ricerca sono esportabili nei formati compatibili con Excel ed Acrobat.

5) Strumenti di analisi

Il sistema prevede un modulo per l'esecuzione di specifiche attività di analisi che, utilizzando appositi data mart garantisca risposte performanti senza gravare, grazie alla separazione hardware, sul sistema *on line*.

Ad oggi sono previsti i seguenti sottoinsiemi di dati:

- Sottoinsiemi di soggetti per attività e data;
- Sottoinsiemi di marchi, testate agenzie ed emittenti per data;
- Incroci societari tra operatori individuati per attività svolta;
- Incroci societari tra soggetti individuati in apposite liste fornite dall'ufficio;

6) Monitoraggio

Il sistema prevede un modulo di monitoraggio per la generazione automatica di procedimenti ed istanze sulla base delle variazioni intervenute presso il registro delle Imprese sui soggetti iscritti al ROC e sui rispettivi soci. Le principali funzioni svolte sono:

- Generazione dei procedimenti di variazione d'ufficio;
- Generazione di istanze di cancellazioni d'ufficio per i soggetti cancellati dal RI;
- Generazione di notifiche in caso di cancellazioni dal RI di soci o altre figure;

2.3.2 Architettura del sistema ROC.

Il Sistema ROC è composto dalle seguenti componenti :

- Portale di BackOffice, realizzato tramite Liferay Portal
- BPM realizzato attraverso IntalioBPM
- Base Documentale realizzata tramite NuxeoDM
- Componente di Cooperazione Applicativa
- Sistema di monitoraggio automatico
- Sottoinsieme data mart.

2.3.3 Portale di BackOffice

Il livello di presentation è realizzato attraverso il portale Liferay. In questo ambito sono state realizzate delle portlet custom per esporre le funzionalità di gestione degli adempimenti.

Dal portale è possibile avviare e seguire i diversi workflow previsti, nonché poter consultare e gestire la base documentale. Il portale interfaccia il BPM e la Base documentale attraverso uno strato di servizi applicativi realizzati ad hoc.

2.3.4 BPM e Orchestrazione dei servizi

Il cuore del sistema è rappresentato dal BPM, dove sono presenti tutti i processi che mappano gli adempimenti.

In particolare i processi disegnati e realizzati attraverso la suite BPM sono:

1. iscrizione;
2. comunicazione annuale;

3. comunicazione di variazione (modello 15/ROC);
4. domanda di cancellazione (modello 16/ROC).
5. Sono soggetti ad assegnazione ai funzionari e work flow solo le iscrizioni e le cancellazioni.
6. Oltre agli operatori iscritti, possono accedere al FO del ROC tramite la propria CNS soggetti non iscritti al Registro che, ai sensi della Delibera n. 666/08/CONS e s.m.i., sono obbligati ad effettuare gli adempimenti di seguito elencati:
7. acquisizioni di controllo (modelli 12/1/ROC e 12/2/ROC);
8. intestazione fiduciaria della partecipazione di controllo (modello 12/3/ROC);
9. accordo per l'esercizio concertato del voto o per la gestione d'impresa (modello 13/ROC);
10. trasferimento di azioni o quote (modello 14/1/ROC);
11. sottoscrizione di azioni o quote (modello 14/2/ROC);
12. Iscrizione d'ufficio
13. Cancellazione d'ufficio
14. Richiesta di certificazione
15. Monitoraggio

Il processi seguono le regole di un workflow definite con AGCOM. Il sistema Intalio BPM svolge anche la funzione di orchestratore dei processi / servizi dove sono state implementate delle logiche di sincronizzazione / recovery per la gestione degli esiti del processo.

Tipica attività sottoposta a sincronizzazione è il servizio per integrare il protocollo ASP, che prevede la possibilità di richiamare (in modo automatico) in un secondo momento una eventuale richiesta fallita.

2.3.5 Base Documentale

Il sistema documentale è realizzato attraverso il prodotto NuxeoDM. All'interno del sistema è stato definito un dominio per storicizzare i documenti inerenti il ROC ed un modello di documento (ROC) che riporta tutti i metadati necessari alle attività di gestione del documento.

2.3.6 Componente di Cooperazione Applicativa

La componente di cooperazione applicativa realizza l'insieme dei servizi che vengono esposti e fruiti da AGCOM verso altri soggetti SPC-coop.

I servizi di cooperazione sono realizzati secondo gli standard SPC.

In particolare sono presenti tutti i servizi per il dialogo con il sistema impresa.gov.it e con il sistema di protocollo in uso presso Agcom.

2.4 Descrizione del sistema CNF

Il Sistema CNF è il sistema informatico sviluppato e realizzato per gestire in modo automatizzato la Sezione speciale del ROC relativa alle infrastrutture di diffusione (c.d. "Catasto nazionale delle frequenze radiotelevisive").

Il Catasto è stato istituito con la delibera n. 502/06/CONS del 2 agosto 2006 in attuazione di quanto previsto dall'articolo 1, comma 6, lettera a), numero 5) della legge 31 luglio 1997, n. 249 e dalla delibera n. 163/06/CONS del 22 marzo 2006.

L'obiettivo perseguito con l'istituzione del Catasto è stato l'attivazione di uno strumento che consentisse da un lato di censire le infrastrutture di diffusione operanti sul territorio, come previsto dalla legge n. 249/97, dall'altro di valutare e classificare con precisione le stesse infrastrutture attraverso l'esatta conoscenza delle caratteristiche degli impianti in modo da poterne poi valutare gli effetti dal punto di vista del servizio svolto e della situazione interferenziale, come indicato dalla delibera n. 163/06/CONS.

Il Sistema CNF costituisce lo strumento informatico attraverso il quale vengono realizzati gli obiettivi sopra descritti. Attraverso il Sistema CNF vengono quindi raccolte e gestite in modalità automatizzata tutte le comunicazioni con le quali gli operatori di comunicazione che svolgono attività di radiodiffusione o di operatore di rete dichiarano le caratteristiche tecnico-amministrative di esercizio delle proprie infrastrut-

ture di diffusione. Da notare che l'espressione "*infrastrutture di diffusione*", usata nella legge 249/97 e in alcuni altri provvedimenti, è da intendersi riferita agli impianti di trasmissione utilizzati per il servizio di radiodiffusione televisiva e sonora.

Dal punto di vista organizzativo, la gestione del Catasto e del relativo sistema informatico è regolata dalla delibera n. 666/08/CONS del 26 novembre 2008, recante "*Regolamento per l'organizzazione e la tenuta del Registro degli operatori di comunicazione*", nella quale vengono, tra l'altro, stabilite le tipologie di impianti tenuti all'iscrizione, le informazioni tecnico-amministrative che devono essere dichiarate e le modalità di comunicazione delle stesse.

Con l'adozione della delibera n. 393/12/CONS, l'Autorità ha disposto l'integrazione degli adempimenti relativi alla gestione telematica del Catasto Nazionale delle Frequenze (CNF) tra quelli esposti nel portale www.impresainungiorno.gov.it gestito dalla Unioncamere (Unione italiana delle camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura).

Dal 16 ottobre l'accesso al sistema del Catasto Nazionale delle Frequenze avviene attraverso il predetto portale unicamente attraverso l'uso della Carta Nazionale dei Servizi (CNS) di cui all'art. 1 lett. d) del Codice dell'Amministrazione digitale (Dlgs 7 marzo 2005, n. 82).

Con l'adozione della delibera n. 556/12/CONS è stata disposta, tra le altre cose, la pubblicazione di alcune informazioni relative agli impianti dichiarati al Catasto.

Il Sistema CNF è in esercizio dal gennaio 2009.

Dal punto di vista software, il Sistema CNF, può essere scomposto nei seguenti componenti fondamentali, descritti in dettaglio nei capitoli successivi:

Database CNF: è il database, a struttura relazionale, contenente i dati tecnico-amministrativi degli impianti di trasmissione e delle relative comunicazioni effettuate dagli operatori;

Applicazione CNF: è l'applicazione principale, di tipo web-based, attraverso la quale gli utenti del Sistema CNF interagiscono con il Database CNF;

Query Engine: è un'ulteriore applicazione web based, esterna all'ambiente applicativo principale e riservata ai soli utenti Agcom, che consente di eseguire interrogazioni sviluppate per supportare specifiche attività degli uffici.

L'accesso al sistema avviene attraverso una *home page* raggiungibile via internet all'indirizzo www.impresainungiorno.gov.it.

Attraverso le funzionalità dedicate presenti nell'area ROC/CNF del portale [impresainungiorno.gov.it](http://www.impresainungiorno.gov.it), vengono raccolte gestite in modalità automatizzata tutte le comunicazioni con le quali gli operatori di comunicazione che svolgono attività di operatore di rete dichiarano le caratteristiche tecnico-amministrative di esercizio dei propri impianti di trasmissione utilizzati per il servizio di radiodiffusione televisiva e sonora.

In particolare, ciascun operatore può accedere on-line ai dati tecnici dei propri impianti radiotelevisivi ed effettuarne i relativi aggiornamenti, in modalità singola o massiva, con il supporto di tecniche di tracciamento degli accessi e delle operazioni eseguite nel database che consentono, altresì, di ricostruire la "storia" dell'impianto stesso.

Gli operatori accedono al CNF attraverso la funzione di SSO operato dal front office all'indirizzo www.impresainungiorno.gov.it mentre gli utenti AGCOM e i soggetti istituzionali autorizzati alla consultazione del CNF accedono al sistema previa autenticazione con username e password attraverso la home page raggiungibile all'indirizzo www.agcom.it/catastofrequenze. Esiste inoltre una sezione pubblica del CNF, nella quale viene esposto un sottoinsieme dei dati dichiarati, accessibile senza necessità di preventiva autenticazione, all'indirizzo www.agcom.it/catastopubblico.

2.5 Scenario Evolutivo

Nell'ambito della presente fornitura vengono descritti alcuni Obiettivi di Mev che potrebbero essere oggetto di sviluppo da parte del Fornitore Aggiudicatario. L'elenco deve intendersi esemplificativo e non esaustivo e non impegna l'amministrazione alla loro realizzazione. Eventuali ulteriori interventi potranno essere definiti nel corso dell'intero periodo di vigenza contrattuale sulla base delle modalità di cui al presente capitolato.

- Adeguamento del Sistema CNF alla gestione degli impianti radiofonici analogici.
- Integrazione e cooperazione con l'Agenzia delle entrate per lo scambio applicativo dei dati anagrafici.
- Integrazione e cooperazione con il Ministero dello Sviluppo Economico – Dipartimento per le Comuni-

cazioni per gli adempimenti in materia di autorizzazione e rilascio dei diritti d'uso;

- Integrazione e cooperazione con il Ministero della Giustizia per lo scambio applicativo dei dati delle testate registrati presso i Registri della Stampa presso i tribunali.
- Integrazione sulla piattaforma unica del Registro degli adempimenti di autorizzazione di cui alla delibera n. 646/06/CONS e successive modificazioni ed integrazioni in capo alle imprese radiotelevisive;
- Estensione della sezione di Business Intelligence e di Dataware House alle esigenze dei Uffici e dei Co.Re.Com. delegati;
- Adeguamento della PDD alle nuove esigenze di cooperazione applicativa di Agcom;
- Accesso ai servizi ISTAT per la consultazione dei dati demografici ed amministrativi;
- Integrazione sulla piattaforma del Registro degli adempimenti di pagamento del contributo ad Agcom;
- Esposizione di servizi web verso le altre applicazioni Agcom in ottica SOAP.

3. OGGETTO DELLA FORNITURA

L'oggetto della fornitura è costituito dall'insieme delle attività volte a gestire, mantenere ed evolvere il sistema ROC e CNF. Tali attività sono suddivise in servizi di implementazione ed evoluzione, migrazione, manutenzione correttiva, assistenza (help desk di primo e secondo livello), conduzione funzionale (gestione dei servizi applicativi e basi dati), consulenza specialistica e formazione secondo i livelli di servizio descritti nel seguito del presente documento.

La durata delle attività relative alla fornitura è di 36 (trentasei) mesi a decorrere dalla "data di inizio attività" più ulteriori 12 mesi quali garanzia per assicurare la manutenzione correttiva del software sviluppato o modificato nell'ultimo anno di contratto.

L'insieme dei servizi in oggetto afferisce principalmente alle seguenti classi di fornitura, secondo lo schema classificatorio del "Dizionario delle forniture ICT" nelle "Linee guida sulla qualità dei beni e dei servizi ICT per la definizione e il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione" redatto da Digit.PA (già CNIPA):

Servizio	Codice	Acronimo	Denominazione Classe di fornitura DigitPA
Sviluppo e MEV	1.1.1	SSW	Sviluppo e MEV di software ad hoc
	1.1.2	PSW	Personalizzazione e MEV di prodotti esistenti
	1.1.3	SSC	Sviluppo e MEV mediante soluzioni commerciali
Manutenzione correttiva	1.2.2	MAC	Manutenzione correttiva ed adeguativa (MAC)
Assistenza	1.3.1	ASS	Assistenza in remoto e in locale
Conduzione funzionale	1.2.1	GSW	Gestione applicativi e Basi Dati
Migrazione	1.2.3	MSW	Migrazione e conversioni applicazioni
Consulenza specialistica	4.1.1	CON	Consulenza
Formazione	1.3.2	FOR	Formazione e addestramento

3.1 Servizi finalizzati all'implementazione e all'evoluzione del sistema informativo ROC, alla consulenza specialistica e Help Desk.

3.1.1 Architettura dei servizi applicativi

Il parco applicativo esistente, consistente in circa 3900 punti funzione (baseline dicembre 2013), è basato su architettura web n-tier (J2EE, con data layer basato completamente su RDBMS MySql; business logic su application server J2EE Tomcat).

CNF ed altre app.		400
baseline 2012		2.313
obiettivo	1	133
obiettivo	2	694
obiettivo	3	9
obiettivo	4	295
obiettivo	5	59

totale PF
baseline 2013

3.903

Alla data di redazione del presente Capitolato, è in corso la realizzazione di ulteriori funzioni dei sistemi ROC e CNF (per circa 100 PF) che, una volta rilasciate, rientreranno nel perimetro del SW soggetto a manutenzione correttiva. Al momento della presa in carico del parco applicativo, il Fornitore produrrà una stima aggiornata della baseline in termini di punti funzione sulla base delle variazioni nel frattempo intervenute.

Il portale di BackOffice è realizzato su tecnologia Liferay Portal. Il sistema ROC utilizza IntalioBPM per l'implementazione dei processi BPM; la soluzione di BI è invece basata su tecnologia Penthao e Jasper.

La base documentale è realizzata attraverso la piattaforma NuxeoDM.

L'architettura predominante nello sviluppo di applicazioni server-side attualmente esercite da AGCOM è quella organizzata a livelli (layer). In tale architettura i componenti sono organizzati in livelli separati, ciascuno dei quali svolge un compito ben definito:

presentation layer: è responsabile della visualizzazione della Graphical User Interface (GUI) e della gestione dell'input utente (passando le richieste al business logic layer)

cooperation layer: contiene le componenti di cooperazione applicativa verso i service consumer esterni al dominio ROC;

business logic layer: contiene tutta la logica dell'applicazione ovvero i processi che l'applicazione può eseguire, recupera e salva dati interagendo con il persistence layer.

persistence layer: fornisce un'astrazione ad alto livello e object-oriented del database layer

database layer: consiste di un relational database management system.

3.1.2 Tecnologie

Per le applicazioni business di maggiore rilevanza si è scelto J2EE ed in particolare vengono utilizzate le seguenti tecnologie/pattern:

Pattern infrastrutturali: MVC, SOA, BPMN, J2EE

Framework applicative: STRUTS, SPRING, EXT-JS, Hibernate

Application server: Tomcat 5, 6, 7

3.1.3 Descrizione della fornitura

L'obiettivo della presente fornitura consiste nel garantire l'evoluzione, il funzionamento e la produttività del sistema ROC e CNF, sia in termini funzionali che informativi. Per il perseguimento di tale obiettivo è richiesta l'erogazione di servizi di sviluppo e manutenzione software, di servizi di assistenza e conduzione applicativa, di servizi di consulenza specialistica.

Il servizio di sviluppo e manutenzione software ha lo scopo di garantire che i sistemi ed i sottosistemi componenti che concorrono all'erogazione dei servizi messi a disposizione degli utenti esterni ed interni abbiano le caratteristiche funzionali e qualitative richieste, siano adeguati agli scopi e mantenuti costantemente allineati alle esigenze dell'Autorità.

Lo sviluppo e la manutenzione software sarà articolata in obiettivi, ognuno dei quali assimilabili ad un progetto con finalità, risorse e durata definite, la cui esecuzione è suddivisibile in fasi, secondo metodologie e cicli di sviluppo da concordare di volta in volta in funzione delle dimensioni, dalla criticità e dalla tipologia di servizio richiesto.

Nell'ambito dei servizi in oggetto, si richiede al Fornitore:

- la progettazione, lo sviluppo, il supporto alla configurazione ed all'installazione di sistemi informatici, anche mediante *reverse engineering* di sistemi esistenti (si precisa che l'attività di reverse engineering è da considerarsi limitata a non più del 5% del valore della fornitura corrispondente al presente lotto);
- lo sviluppo di flussi informativi automatizzati per lo scambio di dati di interesse anche di soggetti esterni, nel rispetto degli standard previsti dal Sistema Pubblico di Connettività per la cooperazione applicativa;

- di garantire, se richiesto, la portabilità delle soluzioni sviluppate anche su altre piattaforme rispetto a quella di sviluppo, al fine di favorire il riuso del software sviluppato;
- la manutenzione ed evoluzione di sistemi informatici anche esistenti a seguito della presa in carico degli stessi.

Ulteriore obiettivo del presente lotto consiste nell'individuazione e nell'utilizzo di un approccio metodologico attraverso cui supportare le funzioni operative di AGCOM nel perseguire gli specifici obiettivi istituzionali, per cui la fornitura dovrà supportare in modo proattivo:

- l'individuazione di opportunità di miglioramento e innovazione dei servizi/processi operativi;
- la qualificazione e formalizzazione delle esigenze evolutive rispetto agli obiettivi strategici dell'Autorità;

A tale scopo è richiesto il servizio di Consulenza Specialistica.

Nei seguenti paragrafi sono riportati i dettagli relativi ai servizi del presente lotto.

3.1.4 Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di Software

3.1.4.1 Descrizione e requisiti del servizio

Il servizio di manutenzione evolutiva oggetto della fornitura riguarda i seguenti ambiti d'intervento:

- sviluppo ed evoluzione di software specifico per l'Amministrazione (SW ad hoc);
- sviluppi di nuovi sistemi informativi o applicazioni, o parti autonome degli stessi che risolvono esigenze specifiche a fronte di funzionalità non informatizzate;
- configurazione e personalizzazione di soluzioni basate su software/soluzioni commerciali e/o personalizzazione e riuso di software esistente (le attività di configurazione, personalizzazione e manutenzione riguarderanno anche i pacchetti open source attualmente presenti nonché le evoluzioni verso standard di mercato);

Per **sviluppo** si intende la realizzazione di prodotti software e servizi volti a soddisfare le esigenze degli utenti. Lo sviluppo rilascia prodotti che modificano la consistenza del parco applicativo misurata in FP chiamata anche baseline del sistema, che di norma si incrementa, salvo casi di cancellazione in contemporanea di funzionalità obsolete ed eventualmente sostituite da quelle nuove sviluppate. Il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline nonché ad aggiornare la documentazione associata al sistema.

La manutenzione evolutiva (MEV) comprende gli interventi volti a realizzare o ampliare funzionalità volte a soddisfare esigenze utente che riguardano funzioni aggiuntive, modificate o complementari del sistema realizzato. 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 cui è possibile preventivamente definire i requisiti o quantomeno identificare le esigenze.

Rientrano nella manutenzione evolutiva anche interventi a fronte di:

- adeguamenti dovuti ad eventuali evoluzioni del sistema di gestione utenti;
- aggiornamenti intesi all'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema (ad es. sistemi di monitoraggio e controllo);
- modifiche, anche massive, non a carattere funzionale, alle applicazioni (ad esempio cambiamento di titoli sulle maschere, ecc).

Gli interventi di manutenzione evolutiva danno luogo ad una nuova release (maggiore o minore in funzione delle funzioni interessate dall'intervento) che può modificare la baseline del prodotto iniziale.

Lo sviluppo e la manutenzione evolutiva sono attivate secondo la modalità "a progetto" (descritta nella sezione 4 del presente capitolato).

3.1.4.2 Dimensioni del servizio

Il servizio di Sviluppo e MEV di software è dimensionato in un massimale di Punti Funzioni, quale la somma delle dimensioni in punti funzioni dei singoli Obiettivi.

Descrizione	Valore
Punti Funzione MEV	650/anno
Totale per 36 mesi	1950

3.1.4.3 Composizione del Gruppo di Lavoro

Per i servizi di sviluppo e manutenzione evolutiva, nell'ambito delle attività a progetto, il Fornitore dovrà dichiarare in offerta ed impiegare un mix di figure professionali tale da rientrare nel range corrispondente a quello riportato nella tabella che segue in modo che, in una giornata lavorativa, il mix proposto rappresenti il 100% del gruppo di lavoro.

Figura Professionale	Min % Utilizzo	Max % Utilizzo
Capo Progetto IT	5%	15%
Analista Funzionale	10%	25%
Analista Programmatore	15%	30%
Programmatore	15%	40%
Specialista Prodotto / Tecnologia	5%	20%
Architetto di sistema	5%	25%

3.1.5 Manutenzione Adeguativa e Correttiva

3.1.5.1 Descrizione e requisiti del servizio

Con il termine **manutenzione adeguativa e correttiva** si intende includere tutti gli interventi di adeguamento delle applicazioni che impattano sui programmi, sulle procedure operative e sulla documentazione ad essi associata. Possono essere distinte diverse tipologie di manutenzione in funzione delle caratteristiche di necessità e urgenza delle stesse.

In questo senso si distingue tra:

- manutenzione pianificabile (sostanzialmente coincidente con la manutenzione adeguativa), caratterizzata nella maggior parte dei casi da tempi di realizzazione concordati tra AGCOM e Fornitore che tengano conto sia delle esigenze del primo, sia della complessità dell'attività richiesta;

Rientrano in questo ambito, ad esempio:

- le attività volte a modificare applicazioni senza alterarne le funzionalità, ad esempio allo scopo di adeguarle all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informatico, di aumentarne l'usabilità o di migliorarne le prestazioni;
- adeguamenti dovuti a cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero utenti, per miglie di performance, per aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.);
- migrazioni di piattaforma o di componenti della catena tecnologica in uso;
- adeguamenti necessari per innalzamento di versioni o attività di patching del software di base o

d'ambiente o piattaforme applicative (ad es. DBMS, application server, ecc.);

- manutenzione non pianificabile (sostanzialmente coincidente con la manutenzione correttiva), legata a disservizi o difetti manifestati dal SW durante il proprio esercizio, per i quali è richiesto un intervento nel più breve tempo possibile dalla segnalazione e comunque nell'ambito dei livelli di servizio offerti dal Fornitore;

La manutenzione correttiva (MAC) comprende le attività necessarie per la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi che impediscono o che potrebbero impedire la normale operatività dei servizi erogati, comprese le attività necessarie per il ripristino dei livelli minimi di operatività anche attraverso il ricorso a workaround temporanei. Per "difetto" si intende un errore presente nel software, latente finché non rilevato, in quanto dà luogo ad un malfunzionamento. La manutenzione correttiva è, quindi, attivata con lo scopo di rimuovere i difetti del software e di conseguenza i malfunzionamenti rilevati. Tutto il software su cui sono stati fatti interventi di sviluppo e/o manutenzione deve essere consegnato ad AGCOM in formato sorgente e si intende di piena proprietà di AGCOM oltre che coperto da garanzia per l'intera durata contrattuale più ulteriori 12 mesi per il software sviluppato o modificato nell'ultimo anno di contratto, a far data dal collaudo positivo e accettazione da parte di AGCOM.

Le attività di manutenzione correttiva, svolte in periodo di validità della garanzia, sono da intendersi a totale carico del Fornitore, compresi gli interventi di aggiornamento e riallineamento della documentazione e delle componenti a corredo impattate dall'intervento.

Nel caso di software sviluppato e/o personalizzato e/o configurato da parte di un altro Fornitore, il servizio di manutenzione consiste nella presa in carico, da parte del Fornitore entrante, della evoluzione, correzione, test, assistenza al collaudo e installazione in ambiente di pre-esercizio e quindi di produzione, nonché dell'allineamento della relativa documentazione. I costi di presa in carico sono a carico del Fornitore entrante.

Al fine di valutare e garantire il rispetto dei livelli di servizio, la categoria dei malfunzionamenti è assegnata da AGCOM ed è così definita:

categoria 1: "sono i malfunzionamenti per cui a tutti i potenziali utenti è impedito l'uso dell'applicazione o di una o più funzioni o il funzionamento risulta non corretto";

categoria 2: "sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso di una funzione dell'applicazione, o il funzionamento risulta non corretto, in alcune specifiche condizioni (ad es. per alcuni dati di input, per alcuni utenti, ecc.)";

categoria 3: "sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso della funzione, ma lo stesso risultato è ottenibile con altra modalità operativa ed i malfunzionamenti sono di tipo residuale";

categoria 4: "sono le anomalie rilevate sulla documentazione, sul Dizionario Dati e sul Modello dei Dati".

Per impedimento all'uso dell'applicazione o delle sue funzioni si intende una malfunzione vera e propria dell'applicazione o gli effetti che tale malfunzione ha causato alla base dati.

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 di rete, uso improprio delle funzioni, ecc.), comportano, da parte del servizio di manutenzione correttiva, comunque il supporto all'attività diagnostica sulla causa del malfunzionamento, a fronte della segnalazione pervenuta, ma sono poi risolti da altre strutture di competenza.

Gli interventi di MAC, di norma, non comportano la modifica della baseline; nei casi di eccezione, il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline.

3.1.5.2 Dimensioni del servizio

Il servizio di **manutenzione adeguativa e correttiva** è dimensionato sulla base dei punti funzioni da mantenere e sulla base dei Livelli di Servizio da garantire nella gestione dei disservizi secondo quanto previsto dall'apposita sezione del presente capitolato.

Descrizione	Valore pf MAC
Punti Funzioni da mantenere a dicembre 2013	3.903
Punti Funzioni da mantenere a dicembre 2014	4.553
Punti Funzioni da mantenere a dicembre 2015	5.203

3.1.5.3 Composizione del Gruppo di Lavoro per servizi di manutenzione correttiva

Per i servizi di manutenzione correttiva, nell'ambito delle attività a progetto, il Fornitore dovrà dichiarare in offerta ed impiegare un mix di figure professionali tale da rientrare nel range corrispondente a quello riportato nella tabella che segue in modo che, in una giornata lavorativa media, il mix proposto rappresenti il 100% del gruppo di lavoro. La percentuale è calcolata sul totale di GP allocati per ciascuna figura professionale nell'anno rispetto al totale dei GP allocati per il servizio.

Figura Professionale	Min % Utilizzo	Max % Utilizzo
Capo Progetto IT	5%	15%
Analista Funzionale	10%	25%
Analista Programmatore	15%	30%
Programmatore	15%	40%
Specialista Prodotto / Tecnologia	5%	20%
Data Base Administrator	5%	25%

3.1.6 Ciclo di vita del software e prodotti di fase

La definizione di prodotto software, inteso come il software e le informazioni a questo associate, create, modificate o incorporate per soddisfare un obiettivo funzionale nonché contrattuale, include: piani di progetto, requisiti, documenti di analisi funzionale e progettazione, codice sorgente, basi dati, piano dei test, rapporto di esecuzione test, piano di collaudo, manuali utente, manuali d'uso e d'interfaccia dei servizi applicativi, documentazione tecnica di installazione, configurazione e conduzione.

Di seguito si riportano, a titolo indicativo, le fasi del ciclo di vita degli interventi ed i principali prodotti che il fornitore dovrà consegnare per ciascuna fase. Le fasi di seguito elencate potrebbero variare in numero e significato, ovvero essere diversamente organizzate in cicli; pertanto, fasi, prodotti attesi per ciascuna fase e criteri di uscita dovranno essere dettagliati per ciascun intervento di sviluppo e manutenzione, concordemente alla metodologia prescelta.

FASE	PRODOTTI ATTESI	CRITERIO D'USCITA
Definizione	- Raccolta dei requisiti utente e definizione dei test di soddisfacimento - Definizione dei Livelli di servizio attesi (SLA) - Definizione dei requisiti non funzionali - Piano di Lavoro dell'Obiettivo - Stima dell'intervento (Punti Funzione) - Rendicontazione delle attività	Attivazione
Analisi	- Analisi di dettaglio dei requisiti funzionali e non funzionali - Modello concettuale dei dati - Modello dei servizi	Approvazione

	• Consolidamento della stima di revisione dell'intervento (Punti Funzione) • Casi di test funzionali e non funzionali • Rendicontazione delle attività	
Disegno	• Architettura della soluzione, completo di WBS e work package • Modello logico e fisico dei dati • Modello statico e dinamico delle componenti • Progetto dei servizi e delle interfacce • Piano di test e collaudo • Piano delle attività di supporto alla fase di passaggio in produzione • Livelli operativi (OLA) • Documentazione in Punti Funzione dello sviluppo (valore di preventivo). • Rendicontazione delle attività	Approvazione
Realizzazione	• Codice sorgente/Release Package configurati • Lista oggetti software • Documentazione utente. • Manuale di gestione • Esito casi di test prodotti dal fornitore • Rapporto indicatori di qualità • Documentazione in Punti Funzione dello sviluppo (valore di consuntivo) • Rendicontazione delle attività	Verifica qualità e completezza dei prodotti di fase al fine di autorizzare il passaggio allo step di successivo di Collaudo
Collaudo	• Verbale di collaudo • Rendicontazione delle attività di test e collaudo	Approvazione
Passaggio in produzione	• Rendicontazione attività di supporto	Accettazione (Go live del servizio)

Le attività di tipo progettuale (siano di sviluppo o di manutenzione) dovranno essere pianificate e gestite secondo i processi e le fasi previste dal modello descritto nel PMBOK v.4 redatto dal Project Management Institute Inc. (PMI).

I capi progetto proposti dal fornitore dovranno essere in possesso di certificati in corso di validità rilasciati dal PMI (certificazioni PMP, CAPM) o essere certificati Prince2.

Il Fornitore deve implementare un processo interno di sviluppo software conforme ai requisiti contrattuali ed al modello di sviluppo individuato di volta in volta. Il processo relativo alla progettazione e realizzazione del sistema informativo attraverso lo sviluppo di software ad hoc, in conformità alle specifiche dettate dalla stessa Autorità (tempi, tecnologie, strumenti), dovrà contemplare tutte le attività previste nel ciclo di vita del software, per le quali un riferimento è costituito dalla norma *ISO/IEC 12207 information technology – software life cycle processes*.

Il Fornitore deve utilizzare, per tutte le attività di sviluppo e manutenzione software, metodologie standard documentate, sistematiche ed efficaci (a cascata, prototipale, RAD, iterativa, Agile, o altra), individuate dall'Autorità in base al tipo di attività progettuale da svolgere.

La metodologia scelta dovrà comunque prevedere l'utilizzo di formalismi standard (ad es. UML¹, schemi ER, ecc.) per la produzione della documentazione tecnica e di progetto. La struttura della documentazione ed i formalismi da utilizzare saranno indicati dall'Autorità in funzione del tipo di attività da svolgere.

Lo sviluppo e la manutenzione di servizi già esistenti a inizio fornitura e presi in carico, a prescindere dalla tipologia di intervento e dal ciclo di sviluppo adottato, comportano l'aggiornamento dell'intera do-

¹ Unified Modeling Language/Standard OMG ver. 2.0.

cumentazione preesistente salvo comunicazione contraria.

3.1.6.1 Principali requisiti per le applicazioni ed i prodotti realizzati

Tutto il software applicativo appositamente realizzato per l'esecuzione della presente fornitura:

- Dovrà essere consegnato in formato "sorgente", a meno degli eventuali prodotti software di mercato le cui licenze d'uso precludano il rilascio nel predetto formato;
- resterà di esclusiva proprietà dell'Amministrazione alla scadenza del contratto;
- dovrà essere corredato, al minimo, della documentazione tecnica di analisi, progettazione, realizzazione, test, configurazione ed amministrazione, manuale utente, in conformità con quanto indicato nel presente Capitolato.

La lista non si intende esaustiva e potrà essere ampliata secondo le necessità dell'amministrazione previa comunicazione scritta, secondo le esigenze di esercibilità di ciascun servizio.

Tutti i prodotti software rilasciati dovranno garantire inoltre:

- aderenza alle raccomandazioni del World Wide Web Consortium (W3C) [HTTP 1.1, HTML 4.0.1 strict, XHTML 1.0 strict o XHTML 1.1, CSS 2.0 e xForms (eXtended Forms), HTML 4 e superiori];
- compatibilità con i browser: Internet Explorer 7.x e superiori, Safari 3.0 e superiori, Firefox 2.0 e superiori; Opera 6.0/7.0 e superiori (raccomandato); Google Chrome 3.0 e superiori (raccomandato);
- accesso sicuro a pagine web secondo gli standard SSL/TLS;
- compatibilità con i principali standard relativi alla gestione dei contenuti [JSR 168, JSR 170, WSRP 1.0];
- compatibilità con gli standard XML, RDF, RSS relativi ai formati di descrizione dei contenuti;
- compatibilità con gli standard internazionali ISO 9241-11, ISO 9126-4: effectiveness, efficiency, (safety), satisfaction; ISO 20282-2: Usability of every day products.

Tali garanzie potranno essere ulteriormente estese dall'Autorità sulla base di specifiche esigenze di progetto (requisiti non funzionali) o a seguito di variazioni o adozione di nuovi standard in termini di architettura, piattaforma, sicurezza, granularità ed altro. La documentazione riguardante gli standard interni verrà consegnata al fornitore in corso di pianificazione dei programmi di sviluppo.

Tutte le componenti applicative che verranno realizzate e che riguardano l'interazione con i Sistemi Informativi di altre Amministrazioni dovranno rispettare gli standard previsti dal Sistema Pubblico di Connettività per la cooperazione applicativa nonché favorire, attraverso la massimizzazione dell'uso degli standard, il riuso del software sviluppato. L'Autorità si riserva di eseguire audit mirati alla verifica del rispetto degli standard architetturali e di sicurezza. In caso di non conformità il fornitore sarà tenuto, senza alcun onere per AGCOM, ad adeguare le applicazioni agli standard di cui sopra.

3.1.7 Servizio di gestione degli applicativi e delle basi dati.

Il servizio di gestione degli applicativi e delle basi dati è un insieme integrato di attività che garantisce supporto per tutte le necessità afferenti alle esigenze specifiche dell'Amministrazione ed in particolare alle attività orientate a supportare la gestione del parco applicativo ed informativo.

L'obiettivo del servizio consiste nell'assicurare, attraverso personale specializzato, attività di gestione degli applicativi e delle basi dati relative a specifiche tematiche dell'Amministrazione, che riguardano attività che di norma non modificano la baseline del sistema.

Nell'ambito di tale servizio sono incluse le attività di assistenza professionale, conduzione funzionale ed help desk di secondo livello, determinati sulla base delle seguenti attività da erogare:

- Help desk di II livello, per l'analisi delle segnalazione provenienti dall'help desk di primo livello;
- Assistenza sui sottosistemi di Business Process Management, per il monitoraggio dei processi e delle attività di supporto al funzionamento del nuovo Sistema Documentale;
- Conduzione funzionale, per il coordinamento delle attività di progetto e di supporto all'analisi delle esigenze dell'amministrazione, fornita, ove necessario, anche da un DBA (Database Administrator) per le attività di bonifica ed intervento sui dati pregressi;

- la gestione ed il monitoraggio giornalieri del corretto funzionamento degli applicativi e delle basi dati, compreso il software fornito nell'ambito della fornitura;
- il rilascio in esercizio delle nuove funzionalità e/o versioni delle applicazioni e delle basi dati e la relativa presa in carico;
- la risoluzione di malfunzionamenti del software preso in carico ad inizio fornitura (e non modificato nel corso della fornitura) che richiedono interventi di riconfigurazione e relativo aggiornamento della documentazione e delle conseguenze di tali anomalie sulla base dati, sulle interfacce ed in generale su tutte le componenti applicative in esercizio;
- gestione delle utenze al fine di autorizzare nuovi utenti o prevederne la cancellazione, delegando all'Assistenza Utenti, tramite funzionalità specifiche, alcuni interventi da realizzare in modo tempestivo e automatico, ad esempio: reset delle password e delle sessioni applicative piuttosto che autenticazioni/abilitazioni ai diversi applicativi;
- ripristino di posizioni erroneamente cancellate dagli utenti;
- presa in carico documentazione operativa prevista dai cicli di vita standard che descrive le modalità di esecuzione delle procedure/ attività del servizio di Gestione Applicativi e basi dati eventualmente in collaborazione con i gruppi di sviluppo;
- pianificazione funzionale del servizio, in accordo con l'Amministrazione e informando terzi a cui è affidata la gestione sistemistica, come ad esempio la movimentazione giornaliera dei batch, il controllo e la fasatura dell'introduzione di nuove versioni di software;
- affiancamento al servizio di Assistenza Tecnico-Specialistica o terzi a cui è affidata la gestione sistemistica, fornendo tutte le informazioni necessarie, per le attività legate alla gestione del sistema informativo dell'Autorità al fine, ad esempio, di ottimizzare la configurazione di ambienti e/o di software, di parametri di esecuzione, definire avvio e chiusura delle applicazioni, le modalità di ripristino basi dati e/o di caricamento tabelle di sistema.
- predisposizione procedure per allineamento della base dati da sviluppo a produzione ed eventuali aggiornamenti delle procedure di backup e restore, di concerto con il team di Assistenza Tecnica-Specialistica o terzi a cui è affidata la gestione sistemistica.
- gestione della configurazione del software di esercizio;
- trasferimento di know-how a fine fornitura.
- Supporto all'Amministrazione per l'erogazione di servizi "ad hoc" o per la realizzazione di prodotti informatici 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. Rientrano in questa fattispecie attività quali ad esempio:
 - evasione delle richieste degli utenti Agcom di acquisire delle informazioni generiche relativamente a dati memorizzati nel sistema informativo dell'Autorità;
 - interrogazioni di controllo e monitoraggio sulle attività degli uffici;
 - interrogazioni statistiche o di vario genere richieste dall'Amministrazione;
 - ricerca di dati archiviati a supporto dell'Amministrazione;
 - parametrizzazione delle tabelle di sistema per recepire variazioni organizzative dei vari uffici (aggregazione di diversi uffici, separazione di un ufficio in più uffici, ...) o anagrafiche;
 - monitoraggio ed eventuali correzioni sui dati storici (escluse correzioni dovute a malfunzionamenti di sw in garanzia);
 - modifica puntuale o massiva di dati per esigenze indipendenti da malfunzionamento dell'applicazione.
- Interventi di risoluzione dei malfunzionamenti sul software non in garanzia tramite fine-tuning e modifiche delle configurazioni del software. Tali interventi sono normalmente innescati da una segnalazione di impedimento all'esecuzione dell'applicazione/funzione non modificata nel corso della fornitura 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. 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 vita o in collaudo, vanno segnalati all'Amministrazione che provvederà all'innescio delle attività di manutenzione correttiva. 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, uso improprio delle funzioni, ecc.), comportano, da parte del servizio, il supporto ad ogni attività necessaria alla diagnosi del malfunzionamento, a fronte della segnalazione pervenuta, e sono risolti dalle strutture di maggior competenza.

Il servizio di gestione applicativi e basi dati, in modalità autonoma e indipendente, realizzando un monitoraggio costante dei log applicativi, oppure a seguito di richieste da parte del servizio di assistenza agli utenti, è in grado di individuare potenziali problemi o interventi di ottimizzazione, recepire eventuali segnalazioni e mettere a punto la migliore soluzione, approfondendo le cause delle problematiche segnalate. Nel monitoraggio applicativo rientra anche la verifica e l'individuazione di potenziali problemi e/o interventi di ottimizzazione di performance del sistema; questi, una volta identificati, vanno proposti all'Amministrazione che deciderà se attivare il servizio di assistenza tecnico-specialistico per individuare in sinergia una soluzione.

Eventuali richieste ricevute erroneamente e che a valle della presa in carico risultino non di competenza del servizio devono essere riattribuite al servizio di Help Desk per un corretto indirizzamento. Nel caso di presa in carico di richieste attribuite al servizio, lo stato di lavorazione del ticket dovrà essere gestito tramite il sistema di trouble ticketing previsto nella fornitura del servizio di Help Desk.

Inoltre è compreso nel servizio l'attività di controllo della Porta di Dominio che nel nuovo sistema ROC rappresenta un elemento centrale e fondamentale per il funzionamento del sistema.

Infatti attraverso la PDD è realizzata la comunicazione con il portale impresa.gov che svolge la funzione di Front-Office e viene utilizzato da tutti gli Operatori di Comunicazione per svolgere gli adempimenti. Inoltre sulla PDD sono operativi i servizi di integrazione con il Protocollo Informatico e i servizi di gestione del monitoraggio automatico.

Il servizio prevede l'espletamento delle attività di gestione delle porte di dominio dispiegate nell'infrastruttura AGCOM ROC.

Le tipiche attività previste sono:

- Aggiornamento degli accordi di servizio;
- Monitoring delle attività sulla porta;
- Manutenzione del software ed aggiornamenti;
- Gestione dei logs e delle tracce di E-gov.

3.1.7.1 Dimensioni del servizio

Il servizio di Assistenza Professionale e Conduzione Funzionale è dimensionato in modo da garantire un presidio continuativo, volto a coprire la prestazione di cui al precedente paragrafo nell'ambito dei Livelli di Servizio di cui all'apposita sezione del presente capitolato.

3.1.7.2 Composizione del Gruppo di Lavoro

Per il servizi di Assistenza Professionale e Conduzione Funzionale, il Fornitore dovrà dichiarare in offerta ed impiegare un mix di figure professionali tale da rientrare nel range corrispondente a quello riportato nella tabella che segue in modo che, in una giornata lavorativa media, il mix proposto rappresenti il 100% del gruppo di lavoro. La percentuale è calcolata sul totale di GP allocati per ciascuna figura professionale nell'anno rispetto al totale dei GP allocati per il servizio.

Figura Professionale	Min Utilizzo (%)	Max Utilizzo (%)
Data Base Administrator	25	45
Specialista di Prodotto / Tecnologia	15	25
Architetto di sistema (WEB e SOA)	15	25
Sistemista	10	20

Analista Programmatore	10	20
------------------------	----	----

3.1.8 Servizio di consulenza specialistica e Formazione

Il servizio di consulenza specialistica consiste nella fornitura di:

- supporto direzionale nell'individuazione di possibili scenari evolutivi nell'ambito delle iniziative e/o progetti in corso, nella proposizione di nuovi progetti e nuovi ambiti d'intervento;
- supporto alla gestione del cambiamento per le Direzioni/uffici utenti, per facilitare l'adozione delle innovazioni introdotte (in termini di processi, modalità operative, sistemi), massimizzarne i benefici e minimizzarne i rischi connessi. I servizi richiesti comprendono anche l'analisi dei rischi e degli impatti derivanti dalle innovazioni, il supporto alla comunicazione e alla risoluzione di eventuali criticità organizzative e di processo;
- redazione studi di fattibilità;

Il servizio formazione consiste nella fornitura di un insieme di servizi finalizzati all'aggiornamento e allo sviluppo delle conoscenze, delle competenze e delle capacità professionali delle risorse umane, al fine di supportare il processo d'innovazione organizzativa e tecnologica di Agcom.

Il servizio di formazione potrà essere erogato nelle seguenti modalità:

- Tradizionale: attività formative erogate in aula.
- E-learning: attività formative fruibili tramite supporto multimediale (CD-ROM o DVD) o tramite rete Internet o Intranet in modo autonomo, mentored, live.
- On the job : attività di addestramento, destinate a figure professionali nuove, finalizzate allo sviluppo di abilità / conoscenze con particolare riferimento all'utilizzo di sistemi specifici, alla gestione di apparati ed applicazioni, ecc.

3.1.8.1 Dimensioni del servizio

I servizi di Consulenza Specialistica e Formazione sono offerti a consumo sulla base di un massimale di giorni/persona per anno.

Descrizione	Valore (Giorni/Persona) per anno
Servizio di Consulenza Specialistica	50 GP
Servizio di Formazione	10 GP

3.1.9 Servizio di Help Desk - Descrizione e requisiti del servizio

Gli obiettivi del servizio di Help Desk (HD) consistono nel supportare i funzionari Agcom e Corecom impegnati nella gestione ordinaria del registro, qualora si verificano inconvenienti nella gestione dei procedimenti d'ufficio e su istanza degli operatori, ovvero qualora emergano disfunzioni nelle funzioni del BO o nello stato dei dati relativo alle posizioni dei soggetti iscritti o comunque obbligati alle comunicazioni al registro.

Per quanto attiene il HD, tutte le chiamate ad esso dirette devono essere registrate e monitorate fino alla loro completa evasione, indipendentemente dalla struttura o strutture che concorrono alla risoluzione. Si specifica che le suddette chiamate possono attivare diversi servizi di supporto o "problem solving" che verranno erogati direttamente dalla struttura di Help Desk o da strutture interne ad AGCOM o da altri Fornitori. L'ambito tecnologico ed applicativo supportato dal Help Desk è costituito da tutto il parco applicativo e tecnologico relativo all'ambito del sistema ROC e CNF. Il HD è altresì competente alla verifica de-

gli eventuali errori di migrazione delle posizioni del ROC e CNF dalla vecchia piattaforma Infocert alle nuove piattaforme. Il Fornitore è, a tal fine, munito di un apposito dump della pregressa base di dati e del SW di gestione associato.

Sono da considerarsi inclusi nel compenso del servizio tutti gli oneri derivanti dalla realizzazione, gestione ed evoluzione dell'infrastruttura tecnologica utilizzata dal Fornitore per l'erogazione del servizio in questione (es. sistema di trouble ticketing), nonché quelli derivanti dalla gestione del personale (ivi inclusi i costi di formazione degli operatori in relazione al contesto specifico, ad es. a fronte di nuove release dei sistemi operativi dei client in uso agli utenti).

L'infrastruttura tecnologica rimarrà di proprietà dell'Amministrazione allo scadere del contratto, unitamente alle licenze d'uso del software offerto per l'erogazione del servizio. Nel costo del servizio si intende anche inclusa sia la migrazione dei dati dall'attuale sistema di gestione del Help Desk di AGCOM a quello proposto dal fornitore, sia la presa in carico e conduzione, su richiesta dell'Autorità, di un sistema di gestione del Help Desk alternativo a quello proposto del fornitore. Il Help Desk mette a disposizione degli utenti dell'Autorità (Corecom, Nazionale) le informazioni utili per usufruire in maniera corretta dei servizi erogati, telefonicamente o attraverso l'invio all'utente di mail esplicative. Il servizio offre agli utenti Agcom e Corecom una interfaccia WEB che consente di monitorare l'andamento delle segnalazioni fino alla loro conclusione nonché di estrarre reportistica sulle segnalazioni chiuse e in corso di lavorazione. Le principali attività a cui sono destinate le risorse del servizio di Help Desk, seppur in un elenco non esaustivo, sono:

- supporto funzionale e tecnico su utilizzo delle funzionalità applicative e dei servizi infrastrutturali; si richiede ad esempio di aiutare praticamente l'utente nell'inserimento dei dati tramite le interfacce delle applicazioni ed, inoltre, di guidare gli utenti finali indicando le funzionalità e i processi corretti da impiegare;
- intercettazione e gestione delle segnalazioni di malfunzionamenti dei servizi infrastrutturali, gestendo l'eventuale escalation verso il team di supporto alla conduzione operativa dell'infrastruttura ICT e di assistenza tecnico-sistemistica;
- intercettazione e gestione delle segnalazioni di malfunzionamenti delle applicazioni, oggetto del presente capitolato, governando l'escalation verso il service management o servizio di manutenzione correttiva per la risoluzione degli errori relativi al software preesistente;
- intercettazione e gestione delle richieste di manutenzione evolutiva: qualora l'utenza segnali requisiti amministrativi aggiuntivi o opportunità di completare le funzioni esistenti con nuove prassi amministrative o sopraggiunte attività di controllo e verifica. In questo caso il servizio classifica la richiesta come manutenzione evolutiva indicandone il grado di urgenza percepito dall'utenza e la sottopone all'attenzione del referente dell'ufficio.
- reset delle password di accesso;
- reset delle sessioni applicative rimaste eventualmente bloccate;
- autenticazione/abilitazione agli applicativi.

Le fasi di erogazione del servizio sono:

1. L'utente contatta il HD per richiedere il supporto ed il HD registra la chiamata. Per ciascuna chiamata devono essere registrate e rese disponibili all'Amministrazione tutte le informazioni (comprendenti di data/ora) relative alla esecuzione delle attività per la risoluzione del problema (history/action), oltre all'anagrafica completa del chiamante;
2. Il HD fornisce un primo livello di supporto che prevede una problem determination e, ove possibile, una completa evasione della richiesta ed eventuali informazioni su problemi già in corso di risoluzione;
3. Se a fronte della problem determination (che in ogni caso sarà di responsabilità del Help Desk) si comprende che il supporto necessario oltrepassa gli ambiti di competenza del servizio in questione, la chiamata viene scalata (secondo livello di assistenza) all'opportuna unità operativa interna od esterna. In ogni caso il HD ne mantiene la tracciatura e il coordinamento del workflow di risoluzione;
4. L'unità operativa fornisce il supporto o ripristina la funzionalità, mantenendo il HD allineato sulle proprie attività in tempo reale, al fine di permettere al Help Desk di monitorare lo stato del problema ed anche di segnalare all'utente che ha richiesto assistenza il tempo previsto di risoluzione

del problema segnalato

5. Il HD informa gli utenti della soluzione del problema e gli utenti verificano
6. L'intervento viene chiuso
7. Il HD fornisce periodicamente con cadenza mensile all'Amministrazione un report sulle attività svolte, che viene altresì messo a disposizione attraverso un'apposita interfaccia web.

La tipologia di informazioni rese disponibili all'Amministrazione devono riguardare:

- *Reporting di base*: relativo a tutti gli eventi relativi a tutte le attività di richiesta assistenza Rendicontazioni contrattuali di sintesi del servizio e fornitura dati elementari per la verifica delle rendicontazioni inerenti il servizio.
- *Reporting operativo*: relativo all'operatività del servizio (gestione richieste). Classificazione tipologie di dati (tipo richieste, classificazione problemi, ecc.) e dimensioni gestite (tempo, location, ecc.). Include il reporting circa il funzionamento del servizio (es. tempi di risoluzione per tipo problema, durata media chiamate per dimensione).

Il Reporting Operativo è orientato a fornire le seguenti informazioni di sintesi all'Amministrazione:

- distribuzione di chiamate per tipologia di problema
- numero di interventi di secondo livello effettuati
- numero di interventi di secondo livello per gravità (errore bloccante/non bloccante) per modulo e funzione o servizio del sistema
- tipologia e numero di moduli, funzioni o servizi infrastrutturali impattati dai problemi.
- Reporting "proattivo": relativo alle richieste di servizio in funzione di miglioramento dell'uso del sistema da parte degli utenti (es. analisi richieste how-to) che di evoluzione del sistema stesso (es. richieste nuove/modifica funzioni). Il Reporting Proattivo è orientato a fornire le seguenti informazioni di sintesi all'Amministrazione:
 - uso e usabilità delle funzioni del sistema
 - distribuzione richieste di assistenza (sia di tipo informativo che problemi) per apparati, sistema, funzione
 - segnalazioni di necessità di miglioramento della documentazione dei sistemi (include analisi e riepilogo richieste di integrazione/correzione documentazione in uso agli utenti)
 - segnalazioni di necessità di formazione degli utenti. Al termine di ogni periodo di osservazione (alla fine di ogni mese se non diversamente specificato), dovrà essere trasmesso all'Autorità un rapporto consuntivo riportante almeno le seguenti statistiche:
 - numero di richieste di servizio ricevute da parte dal Help Desk nel periodo di osservazione, tempi di risposta, SLA, il tutto diviso per fasce orarie e ufficio di provenienza;
 - numero di richieste di servizio risolte da parte dal Help Desk e relativi SLA;
 - durata massima e minima di esecuzione chiamata per criticità.
 - trend delle misure rilevate nel periodo, rispetto ai precedenti periodi di osservazione; Nel corso della durata contrattuale potranno essere richiesti al Fornitore l'inserimento o la modifica di ulteriori informazioni o statistiche.

Il Fornitore dovrà utilizzare nell'erogazione del servizio uno strumento di trouble-ticketing con i requisiti minimi di seguito elencati:

- fornire un numero di chiamata univoco;
- registrare data ed ora per tutti i cambiamenti di stato dei processi associati alle chiamate;
- registrare in maniera sequenziale la storia completa delle azioni compiute;
- permettere la classificazione dei problemi;
- verificare il workflow per la gestione del problema;

- possibilità di configurare SLA differenti per tipologie di ticket differenti;
- possibilità di verificare in tempo reale (tramite ad es. segnalazioni cromatiche) il mancato rispetto di uno SLA;
- possibilità di verificare in tempo reale la situazione riassuntiva delle varie attività (es. quante chiamate sono aperte, quante sono in SLA, quante fuori SLA, ecc.);
- possibilità di avere una schermata dashboard che dia una visione globale del tutto, personalizzabile per l'Autorità;
- possibilità di avere visibilità di tutte le chiamate aperte separate per criticità;
- possibilità di accedere via web alle varie code, da parte dei tecnici di presidio del Fornitore, da parte dei tecnici di Fornitori terzi indicati dall'Autorità o dai responsabili dell'Autorità stessa;
- possibilità di avere un'interfaccia web su cui l'utente Agcom/Corecom può controllare lo stato della chiamata inserendo ad esempio il n° di ticket fornito dal Help Desk in fase di apertura chiamata;
- possibilità di verificare in tempo reale, su ciascuna coda, il numero di chiamate pervenute, risolte e l'andamento degli SLA del mese in corso o dei mesi precedenti;
- possibilità di verificare in tempo reale il numero totale di chiamate pervenute, risolte dal servizio di Help Desk nel mese in corso, nei mesi precedenti e i relativi indicatori di SLA;
- possibilità di memorizzare le soluzioni per problemi ricorrenti.

Inoltre lo strumento di *Trouble Ticketing* dovrà essere personalizzato in termini di:

- **Anagrafica dell'utente** - Per ragioni di efficienza all'atto di apertura chiamata, al personale del Help Desk dovranno comparire sullo strumento di trouble ticketing tutte le informazioni relative all'utente (ubicazione, cognome nome e matricola dell'utente, numero di telefono dell'utente, direzione/ufficio di appartenenza, ecc.) inserendo semplicemente il nominativo o la matricola del chiamante. La modalità di identificazione dell'utente verrà svolta al fine di ottimizzare i tempi della chiamata e di ridurre al minimo le informazioni anagrafiche richieste e presenti già in base dati.
- **Code di smistamento** - Qualora non sia possibile intervenire remotamente per la risoluzione del problema/richiesta di servizio, il processo di smistamento da parte del Help Desk dovrà essere espletato assegnando il ticket alla coda di competenza; il tecnico o i tecnici del secondo livello di intervento muniti di proprie credenziali di accesso prenderanno in carico la chiamata. Tutte le code presenti e operative presso l'Autorità, anche se non oggetto di intervento, dovranno essere configurate nello strumento di trouble ticketing in maniera analoga e dovranno essere consultate e/o gestite dal personale dell'Autorità o da Fornitori terzi come indicato dall'Autorità stessa.

Ulteriori requisiti per il servizio di Help Desk sono elencati di seguito:

Apertura chiamata - Per contattare il Help Desk, il personale dell'Autorità o del Corecom dovrà comporre un numero telefonico di rete fissa, ovvero utilizzare un apposito indirizzo email. In caso di indisponibilità del numero principale, il Fornitore dovrà predisporre un opportuno workaround che preveda la disponibilità minima di un numero di rete fissa. Il Help Desk è tenuto ad aprire un nuovo ticket ogni volta che viene contattato da un utente, ad eccezione di solleciti su chiamate già aperte e telefonate di servizio. Si precisa che a seguito della presa in carico di una richiesta possono comunque essere aperti uno o più ticket. All'apertura del Ticket l'operatore Help Desk richiede all'utente le informazioni pertinenti per la qualificazione della richiesta da riportare all'interno dello strumento di trouble ticketing. Sulla base delle informazioni ricevute dall'utente, l'operatore di Help Desk individua la tipologia di richiesta (es. richiesta di supporto per utilizzo applicativo, segnalazione di malfunzioni da parte degli operatori iscritti al ROC o a CNF, ecc.) e procede con la qualificazione che più attiene al problema/richiesta esposta. La qualificazione dovrà avvenire secondo i due parametri di gravità e priorità. La gravità è assegnata secondo criteri d'impatto sull'utenza, ed è caratterizzata secondo il seguente schema: La priorità viene assegnata alla richiesta in base al livello di compromissione del servizio e ai carichi di lavoro in corso, viene assegnata al problema una priorità secondo tre livelli (Alta, Media, Bassa). Tale assegnazione consente di agevolare, in termini di determinazione delle priorità di intervento nel processo di escalation, la presa in carico da parte delle strutture operative che intervengono al 2° livello di supporto. Al termine della conversazione telefonica, il Help Desk notificherà all'utente via mail il numero di ticket da utilizzare per sollecito o per richiesta di informazioni sulla chiamata già aperta. L'utente dovrà poter consultare lo stato della sua chiamata collegandosi a un indirizzo web (eventualmente Intranet) e inserendo il numero di ticket ricevuto in fase di apertura chiamata.

Smistamento della chiamata al secondo livello - Se non è possibile risolvere la richiesta utente al primo livello di Help Desk, il ticket viene smistato alla coda operativa di competenza in base alla tipologia di chiamata e alla qualificazione. Si prevede lo smistamento almeno alle seguenti linee operative per l'assistenza di secondo livello:

- team di service management, manutenzione correttiva e/o gestione degli applicativi e delle basi dati per problematiche applicative;
- referenti di Fornitori terzi per problematiche connesse alla gestione dei servizi in cooperazione applicativa (ad es. Front Office gestito da Unioncamere);
- referenti per l'infrastruttura ICT e l'assistenza tecnico-sistemistica, per problematiche infrastrutturali (servizi eventualmente erogati da Fornitori Terzi);
- referenti Agcom per le richieste di chiarimento su normative inerenti il Registro degli Operatori o altre tematiche di ordine amministrativo/regolamentare.

Monitoring delle chiamate - E' di competenza del Help Desk il monitoring dello stato delle chiamate aperte e assegnate alle varie code operative, il controllo degli SLA e la reportistica periodica prodotta. A seconda della priorità attribuita al ticket si richiede al Fornitore di definire e proporre all'Amministrazione una modalità di monitoraggio differenziata (es. per i ticket a priorità alta si prevede una frequenza di monitoraggio maggiore ovvero la disponibilità telefonica del responsabile di coda operativa che ha preso in carico il ticket, ...). In caso di smistamento della richiesta ad una linea operativa, il tecnico o i tecnici del secondo livello di intervento muniti di proprie credenziali di accesso prenderanno in carico la chiamata aggiornando il sistema di trouble ticketing.

Chiusura delle chiamate - Il processo di chiusura della chiamata dovrà prevedere l'aggiornamento sullo strumento di trouble ticketing con la descrizione delle attività eseguite e della soluzione applicata, quindi il setting dello stato della chiamata su closed, solo dopo aver effettuato il call-back verso l'utente che ha richiesto l'apertura del ticket o l'invio allo stesso di una mail di chiusura della chiamata con la descrizione delle attività svolte. Le chiamate smistate su Fornitori Terzi o referenti Agcom, ai fini dei conteggi degli SLA, si considerano chiuse alla data di smistamento.

Processo di gestione dei solleciti - Nel caso di solleciti, l'operatore il Help Desk richiederà il numero di ticket a cui il sollecito si riferisce. Ogni sollecito sarà registrato in campo apposito del ticket a cui si riferisce. Se il sollecito si riferisce ad una chiamata su apparati speciali o ad alta priorità, o se si è superato lo SLA relativo alla chiamata (apparati speciali, alta, media, bassa priorità), l'operatore di Help Desk dovrà sempre contattare il referente della linea operativa per notificargli il sollecito utente o il superamento dello SLA.

GRAVITÀ	Descrizione
1	Guasto Bloccante Servizio totalmente non disponibile, o con degrado tale da impedire l'utilizzo da parte degli utenti; il problema ha una visibilità elevata (indisponibilità per un rilevante numero di utenti). Non è attiva una soluzione di backup.
2	Guasto Non Bloccante Servizio parzialmente disponibile per l'utenza (con degrado prestazionale e/o indisponibilità di alcune funzioni), o indisponibile solo per alcuni utenti; il problema ha una media visibilità. Servizio funzionante ma risulta attiva una soluzione di backup.
3	Anomalia Servizio erogato all'utenza, con limitazioni funzionali e/o degrado non critici e per un basso numero di utenti; il problema ha una bassa visibilità.
4	Richiesta di informazioni. Qualsiasi richiesta non direttamente imputabile a guasto.

3.1.9.1 Collaudo della piattaforma di trouble ticketing

L'avvio del servizio di Help Desk è condizionato al collaudo del sistema di gestione di trouble ticketing che dovrà rispettare i requisiti di cui ai precedenti paragrafi secondo le modalità operative di cui al paragrafo 4.1.17 (Regolare esecuzione attività di sviluppo SW in modalità a progetto).

3.1.9.2 Dimensioni del servizio

Il servizio di Help Desk è dimensionato in modo da garantire un presidio continuativo, volto a coprire la prestazione di cui al precedente paragrafo nell'ambito dei Livelli di Servizio di cui all'apposita se-

zione del presente capitolato. Il sistema di Help Desk deve soddisfare l'andamento periodico delle richieste da parte dell'utenza connesso alle scadenze amministrative di ROC e Catasto delle frequenze. In particolare si prevedono circa 1500 chiamate annue di cui circa 800 nei tre mesi giugno, luglio, agosto.

Il servizio di Help Desk garantisce la presa in carico delle segnalazioni dalle 8:30 alle 16:30, dal lunedì al venerdì escluso sabato, festività nazionali o locali.

3.1.9.3 Composizione del Gruppo di Lavoro

Per il servizio di Help Desk, il Fornitore dovrà dichiarare in offerta ed impiegare un mix di figure professionali tale da rientrare nel range corrispondente a quello riportato nella tabella che segue in modo che, in una giornata lavorativa media, il mix proposto rappresenti il 100% del gruppo di lavoro. La percentuale è calcolata sul totale di GP allocati per ciascuna figura professionale nell'anno rispetto al totale dei GP allocati per il servizio.

Figura Professionale	Min Utilizzo (%)	Max Utilizzo (%)
Operatore di help desk	70	90
Sistemista	10	30

3.1.10 Livelli di Servizio garantiti

Codifica	Livello di servizio	Metrica	Soglia di accettazione	Modalità di calcolo
Sviluppo software				
SLR1.1.1	Puntualità di consegna prodotti (fine ciascuna fase – escluso collaudo)	Gg	$X < 10\%$ dell'elapsed, per un massimo di 5 gg	Scostamento tra data consegna effettiva e data consegna prevista a piano $X = \text{Data_eff} - \text{Data_prev}$
SLR1.1.2	Qualità della documentazione di fase prodotta	numero di ricicli per approvazione	≤ 2	Conteggio delle mancate approvazioni della documentazione consegnata.
SLR1.1.3	Esito Collaudo	Esito della fase di collaudo	POSITIVO	Il Verbale di Collaudo redatto dal Fornitore e sottoscritto dall'Amministrazione riporterà l'esito della fase di collaudo (POSITIVO/ NEGATIVO).

SLR1.1.4	Numero di difetti massimo tollerato	%	X<5% per Obiettivi/applicazioni con classe di rischio A; X<7% per Obiettivi/applicazioni con classe di rischio B; X<9% per Obiettivi/applicazioni con classe di rischio C; NB: vedi paragrafo 5.1.3 per la definizione delle classi di rischio.	La metrica si basa sul concetto di Linea di Sinistrosità Standard ² $X = \text{Numero errori rilevati trimestralmente} / \text{Numero errori ammissibili} * 100$ dove il numero errori ammissibili è Livello di Sinistrosità Standard*FP/1000
Manutenzione software				
SLR1.1.5	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti ³ di categoria 1	%	Per applicazioni/obiettivi di classe di rischio A: X>95% su risoluzione entro 4h X=100% per risoluzione entro 8h Per applicazioni/obiettivi di classe di rischio B: X>90% su risoluzione entro 4h X=100% per risoluzione entro 8h Per applicazioni/obiettivi di classe di rischio C: X>85% su risoluzione entro 4h X=100% per risoluzione entro 8h	Percentuale, sul totale, del numero di segnalazioni di categoria 1 chiuse con tempo di risoluzione, al netto di TRO ⁴ , minore di 4/8 ore lavorative (240/480 minuti) $X = (\text{Tot_ctg1_Ok} / \text{Tot_ctg1}) * 100$
SLR1.1.6	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti ³ di categoria 2	%	Per applicazioni/obiettivi di classe di rischio A: X>95% su risoluzione entro 6h X=100% per risoluzione entro 16h Per applicazioni/obiettivi di classe di rischio B: X>90% su risoluzione entro 6h X=100% per risoluzione entro 16h Per applicazioni/obiettivi di classe di rischio C: X>85% su risoluzione entro 6h X=100% per risoluzione entro 16h	Percentuale, sul totale, del numero di segnalazioni di categoria 2 chiuse con tempo di risoluzione, al netto di TRO, minore di 6/16 ore lavorative (360/960 minuti) $X = (\text{Tot_ctg2_Ok} / \text{Tot_ctg2}) * 100$

² Il numero di errori insiti mediamente in una applicazione software che superano la fase di test e di collaudo viene definito indice di sinistrosità, ossia di guasti medi attesi e tollerabili. A tal proposito, l'aspettativa normale di errori che si potrebbero verificare in 1000 Function Point viene determinata in funzione del periodo di rilascio in produzione e denominata Linea di Sinistrosità Standard:

Linea di Sinistrosità Standard del I° Trimestre: 4

Linea di Sinistrosità Standard del II° Trimestre: 3

Linea di Sinistrosità Standard del III° Trimestre: 2

Linea di Sinistrosità Standard del IV° Trimestre: 1

Linea di Sinistrosità Standard dei Trimestri successivi al IV° Trimestre: 0

³ NB: per le categorie di severità dei malfunzionamenti vedi par. 3.1.5.1.

⁴ TRO = tempo di sospensione della risoluzione di un malfunzionamento di categoria 1 (sospensione) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni non imputabili al Fornitore.

SLR1.1.7	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti ³ di categoria 3	%	Per applicazioni/obiettivi di classe di rischio A: X>90% su risoluzione entro 8h X=100% per risoluzione entro 24h Per applicazioni/obiettivi di classe di rischio B: X>85% su risoluzione entro 8h X=100% per risoluzione entro 24h Per applicazioni/obiettivi di classe di rischio C: X>80% su risoluzione entro 8h X=100% per risoluzione entro 24h	Percentuale, sul totale, del numero di segnalazioni di categoria 3 chiuse con tempo di risoluzione, al netto di TRO, minore di 8/24 ore lavorative (480/1440 minuti) $X = (\text{Tot_ctg3_Ok} / \text{Tot_ctg3}) * 100$
SLR1.1.8	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti ³ di categoria 4	%	Per applicazioni/obiettivi di classe di rischio A: X>90% su risoluzione entro 16h X=100% per risoluzione entro 48h Per applicazioni/obiettivi di classe di rischio B: X>85% su risoluzione entro 16h X=100% per risoluzione entro 48h Per applicazioni/obiettivi di classe di rischio C: X>80% su risoluzione entro 16h X=100% per risoluzione entro 48h	Percentuale, sul totale, del numero di segnalazioni di categoria 4 chiuse con tempo di risoluzione, al netto di TRO, minore di 16/48 ore lavorative (960/2880 minuti) $X = (\text{Tot_ctg4_Ok} / \text{Tot_ctg4}) * 100$
SLR1.1.9	Efficacia della manutenzione	%	90%	Il calcolo viene fatto come rapporto tra: 1. Numero di Manutenzioni Correttive con data chiusura nel mese, che non fanno riferimento a un Precedente Tagliando di Manutenzione Correttiva (già chiuso); 2. Totale delle Manutenzioni Correttive chiuse nel mese
SLR1.1.10	Aderenza agli standard	Esito fase di audit	Positivo	Il Verbale di audit redatto dall'amministrazione riporterà l'esito della fase di audit (POSITIVO/ NEGATIVO). In caso di mancata aderenza, il fornitore dovrà procedere entro 10 gg lavorativi a completare l'adeguamento dell'applicazione.
Consulenza specialistica e Formazione				
SLR1.3.1	Puntualità di consegna dell'oggetto della prestazione	Gg	X < 5 gg e comunque non oltre il 10% dell'elapsed previsto per la consegna del deliverable	
Help Desk				

SLR2.1.1	Tempo di disponibilità del servizio	%	>98%	Rapporto percentuale tra la disponibilità effettiva mensile e la disponibilità concordata mensile, calcolate in base agli orari di attività del Help Desk. Per "non disponibilità" si intende la raggiungibilità dell'Help Desk (per guasto ma anche per saturazione dei canali telefonici in ingresso), la indisponibilità della piattaforma di TT o, in generale, qualsiasi tipo di impedimento bloccante del sistema
SLR2.1.2	Risoluzione al primo contatto per chiamate	%	90% richieste di tipo informativo	Rapporto percentuale tra il numero di ticket di tipo informativo risolti entro lo stesso giorno lavorativo di quello della chiamata e il numero di ticket informativi totali aperti nel mese
SLR2.1.3	Attivazione fornitori terzi (gravità 1/2)	%	98% entro 30 minuti, 100% entro 1 ora	Rapporto percentuale tra le chiamate pervenute nel mese di competenza e trasmesse al fornitore terzo di pertinenza nel rispetto delle soglie previste ed il totale delle chiamate pervenute nel mese di competenza di competenza di fornitori terzi (chiamate relative a tagliandi di livello di gravità 1 o 2)
SLR2.1.4	Attivazione fornitori terzi (gravità 3/4)	%	95% entro 60 minuti, 100% entro giorno lavorativo successivo	Rapporto percentuale tra le chiamate pervenute nel mese di competenza e trasmesse al fornitore terzo di pertinenza nel rispetto delle soglie previste ed il totale delle chiamate pervenute nel mese di competenza di competenza di fornitori terzi (chiamate relative a tagliandi di livello di gravità 3 o 4)
SLR2.1.5	Tempo medio di presa in carico per chiamate, messaggio fax o e-mail	%	entro 4 ore lavorative nel 90% dei casi	Media totale mensile dei tempi di presa in carico per chiamate, messaggio fax o e-mail
SLR2.1.6	Tempo medio di presa in carico per apertura diretta da parte dell'utente tramite funzione WEB o client	%	entro 4 ore lavorative nel 90% dei casi	Media totale mensile dei tempi di presa in carico i tagliandi aperti direttamente dagli utenti tramite funzione WEB o client

SLR2.1.7	Risoluzione al primo contatto, per messaggio fax, email, funzione WEB o client	%	Entro 2 ore lavorative dalla presa in carico per 90% delle richieste di tipo informativo 85% per tutte le altre richieste	Rapporto percentuale tra il numero di ticket di tipo informativo/altro risolti entro la soglia stabilita ed il numero di ticket informativi/altro totali aperti nel mese tramite fax, e-mail, funzione WEB o client
SLR2.1.8	Puntualità di consegna Piano delle attività continuative ⁵	Gg	X<5 gg	Scostamento tra data consegna effettiva e data consegna prevista $X = \text{Data_eff} - \text{Data_prev}$
Servizio di gestione degli applicativi e delle basi dati				
SLR2.3.1	Disponibilità del servizio on line	%	X>99%	(Disponibilità richiesta - tempo di manutenzione schedulato - minuti fuori servizio) x 100 / (Disponibilità richiesta - tempo di manutenzione schedulato) Il calcolo del LdS deve essere effettuato per ogni servizio approssimato al millesimo di punto percentuale, con approssimazione per difetto.
SLR2.3.2	Tempestività di presa in carico	Ore	- 1 ora dall'apertura del TT per guasti in severity (gravità) 1 - 2 ore dall'apertura del TT per guasti in severity 2 - 4 ore dall'apertura del TT per i rimanenti	In base a orari di registrazione chiamata nel sistema di TT e di presa in carico dal tecnico.
SLR2.3.3	Tempestività di ripristino dell'operatività	Ore	- 4 ore dall'apertura del TT per guasti in severity (gravità) 1 - 8 ore dall'apertura del TT per guasti in severity (gravità) 2 - 2gg per i rimanenti	In base a orari di registrazione chiamata nel sistema di TT e di presa in carico dal tecnico.
SLR2.3.4	Casi recidivi	Numero interventi	<=1	Numero di interventi che non risolvono o risolvono parzialmente l'anomalia segnalata, che hanno determinato ricicli correttivi precedentemente risolti della gestione applicativi e basi dati. In questi casi sul sistema di trouble ticketing deve essere espressamente classificato l'intervento come caso recidivo al fine della corretta applicazione del presente indicatore.

⁵ Il Piano è relativo sia alle attività di Help Desk che alla gestione delle postazioni di lavoro e assistenza on site

SLR2.3.5	Rilievi sui servizi di Assistenza agli Utenti e Gestione Applicativi e Basi Dati	Numero rilievi	≤ 2	Si considerano tutti i rilievi sui servizi di Assistenza agli Utenti e Gestione Applicativi e Basi Dati (sommatoria dei rilievi registrati per i singoli servizi su base mensile) e comunicati tramite nota di rilievo nel periodo di riferimento.
SLR2.3.6	Puntualità di consegna Piano delle attività continuative	gg	$X < 5$ gg	Scostamento tra data consegna effettiva e data consegna prevista $X = \text{Data_eff} - \text{Data_prev}$

Tutti i servizio offerti in modalità continuativa prevedono la disponibilità nella seguente finestra temporale:

8:30 - 16:30 lun-ven escluso sabato, festività nazionali o locali.

4. CARATTERISTICHE GENERALI DELLA FORNITURA

4.1 Modalità di esecuzione e gestione della fornitura

I servizi oggetto della presente fornitura potranno essere erogati sia in modalità "progettuale", sia in modalità "a consumo", sia in modalità "continuativa". La modalità di erogazione verrà definita dall'Amministrazione al momento dell'attivazione dei singoli interventi. Le anzidette modalità, che vengono di seguito descritte, potranno essere applicate in maniera integrata e complementare, ad esempio nell'esecuzione di interventi particolarmente complessi. I servizi richiesti dovranno essere erogati da professionisti con attitudine al lavoro di gruppo, elevata capacità di relazione, facilità di comunicazione, capacità di gestione delle risorse umane.

4.2 Modalità "progettuale"

La modalità progettuale prevede che gli interventi e la relativa pianificazione siano attuati secondo un processo che sarà definito in funzione della tipologia dell'intervento medesimo. L'attività viene misurata sulla base dello stato di avanzamento lavori, in funzione della pianificazione definita e concordata con l'Autorità. Ogni processo comprenderà comunque una **fase di definizione** necessaria alla pianificazione dell'intervento, che l'Appaltatore effettuerà, congiuntamente al personale dell'Amministrazione, entro il termine indicato dall'Amministrazione e che avrà come prodotto il **Piano di Lavoro dell'Obiettivo**. Una volta che la pianificazione è stata definita e approvata formalmente dall'Amministrazione, l'intervento verrà attivato attraverso una comunicazione diretta all'Appaltatore. Le attività che non dovessero essere approvate dall'Amministrazione, non comporteranno alcun onere o rimborso al fornitore riguardante la fase di predisposizione del piano di lavoro dell'obiettivo.

La regolamentazione progettuale (pianificazione e rendicontazione) e contrattuale è in FP: il calcolo del corrispettivo per ogni intervento avverrà sulla base delle stime, in FP, dello sforzo progettuale (dimensionamento).

Per tutti i casi in cui lo sviluppo implichi il riuso di componenti esistenti, la stima in punti funzione dovrà esplicitare lo scostamento tra i punti funzione relativi al nuovo sviluppo e quelli relativi alle componenti oggetto di riuso.

La stima in punti funzione prodotta nella fase iniziale dovrà essere rielaborata a consuntivo per consentire l'aggiornamento della baseline dei servizi. Il pagamento degli importi prospettati in fase di definizione del progetto avverrà sulla base delle valutazioni di consuntivo, previo collaudo dei moduli rilasciati. Lo scostamento tra la valutazione effettuata in fase di Analisi e quella in sede di consuntivo non può comportare oneri superiori al 10% della valutazione effettuata in fase di Analisi. Eventuali ulteriori maggiori-

zioni saranno a carico del Fornitore. L'amministrazione si riserva comunque di analizzare autonomamente la consistenza in PF di consuntivo anche con l'ausilio di certificatori riconosciuti ed, in caso di scostamenti significativi con le valutazioni del Fornitore, di avviare le necessarie azioni compensative.

Per ciascun obiettivo verrà definita una matrice RACI che identifichi con chiarezza il team di lavoro ed i reciproci ruoli e responsabilità all'interno del fornitore ed all'interno dell'Amministrazione. Ciascun obiettivo commissionato dovrà prevedere la nomina di un project manager e di un team di lavoro esplicito da parte del fornitore, corrispondente ai livelli di qualità attesi in base ai par. 3.1.10 (Livelli di Servizio garantiti) e par. 6 (Indicatori di Qualità) ed alle stime di costo proposte. Ferme restando le competenze del responsabile del contratto, AGCOM nominerà per ciascun obiettivo, un proprio referente per il progetto che sarà deputato al controllo della qualità della fornitura ed alla verifica del rispetto dei tempi. Sarà altresì incaricato della gestione delle criticità e problemi eventualmente verificatisi in corso di esecuzione e attiverà tutti i meccanismi di escalation necessari per governarle.

Si precisa che AGCOM potrà attivare uno o più obiettivi anche paralleli. Sarà onere del fornitore garantire i giusti skills professionali ed il capo progetto per ciascun obiettivo, indipendentemente dal numero di obiettivi attivati. La serializzazione dei progetti non potrà mai essere accettata per impegno di una specifica risorsa in altri obiettivi.

4.3 Modalità "a consumo"

La modalità a consumo presuppone che l'erogazione del servizio avvenga su richiesta esplicita dell'Autorità e viene misurata sulla base delle giornate erogate nel periodo di riferimento dalle risorse attivate. La fase di definizione in questo caso è orientata alla qualificazione delle risorse da attivare, delle attività per le quali sono attivate e della tempistica di massima del loro utilizzo da parte dell'Amministrazione. Tale fase avrà come prodotto finale il **Piano di Lavoro delle attività a consumo** e la metrica di riferimento è il GIORNO/PERSONA.

4.4 Modalità "continuativa"

La modalità continuativa presuppone che l'erogazione del servizio sia senza soluzione di continuità per un periodo determinato nel corso della fornitura, a decorrere dall'attivazione della stessa. La fase di definizione in tale modalità è attuata all'inizio della fornitura e specifica le attività, le risorse, la tempistica di riferimento, l'organizzazione e le modalità di lavoro attraverso il Piano di Lavoro delle attività continuative, che deve essere consegnato unitamente al piano di lavoro generale; esso potrà essere rivisto su richiesta dell'Autorità e le versioni aggiornate dovranno essere consegnate entro il termine indicato nel piano di lavoro generale. La valorizzazione è "a forfait" attraverso un CANONE MENSILE fisso per tutta la durata del contratto. Tale canone mensile è quello esplicitato dal Fornitore in sede di gara nella propria offerta economica. Qualsiasi onere del Fornitore connesso con le prestazioni attivate in modalità "continuativa", anche in relazione all'evoluzione per qualunque causa del sistema informativo, è da ritenersi incluso nel canone mensile fisso sopra specificato.

La tabella che segue riporta le modalità di erogazione dei servizi.

Servizio	Modalità di erogazione		
	Progettuale	Continuativa	A consumo
Manutenzione Evolutiva	X		
Manutenzione Adeguativa e Correttiva		X	
Assistenza Professionale e Conduzione Funzionale		X	
Help Desk		X	
Consulenza Specialistica e Formazione			X

Le attività dell'Aggiudicatario devono essere improntate ad un'assoluta attenzione alla riservatezza. AGCOM si riserva di modificare le modalità di esecuzione descritte, di introdurre nuove modalità, di definire/modificare gli attuali standard, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso al Fornitore. In aggiunta, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specifiche esigenze. AGCOM si riserva di chiedere al Fornitore di utilizzare prodotti o modulistica specifica, messi a disposizione da AGCOM stessa, di supporto alla gestione dei servizi oggetto della fornitura (ad esempio: registrazione errori, log inter-

venti, richiesta attività, ecc.).

All'inizio delle attività, AGCOM illustrerà in dettaglio le attività, già descritte nel presente Capitolato, che saranno affidate al Fornitore. In tale occasione verranno segnalate eventuali variazioni, sia nei contenuti che nei tempi, eventuali diverse modalità di esecuzione, standard e ogni altro aspetto utile alla esecuzione delle attività stesse e ad una loro corretta pianificazione. Sarà inoltre presentata al Fornitore l'organizzazione e la struttura AGCOM di riferimento per la fornitura.

Si sottolinea che al Fornitore è richiesto, durante l'esecuzione dei servizi oggetto del presente capitolato, il rispetto degli standard e delle linee guida adottate da AGCOM. Il Fornitore deve farsi carico inoltre di conoscere e diffondere al proprio interno tali conoscenze, di applicarle proattivamente e di recepirne tempestivamente eventuali variazioni.

4.5 Stima e Attivazione Obiettivi

Una volta individuato l'intervento, AGCOM richiede la stima di un Obiettivo. Nel caso l'iniziativa abbia poi seguito, tale impegno sarà riassorbito nei costi dell'Obiettivo.

La richiesta è in genere corredata da un insieme di informazioni utili alla definizione dell'Obiettivo, del tipo:

- data prevista di inizio attività;
- data prevista di fine attività;
- classe di rischio dell'Obiettivo\Applicazione;
- data limite richiesta per completamento fase di Definizione;
- eventuali date vincolo (ad esempio richieste utente di date di esercizio);
- riferimenti a documentazione esistente, ad esempio studi di fattibilità, requisiti utente già espressi, ecc.

4.6 Valutazione delle Dimensioni degli Obiettivi

Il dimensionamento degli Obiettivi in termini di impegno progettuale dovrà essere effettuato in PF. La stima iniziale degli Obiettivi dovrà avvenire in fase di Definizione. Al termine della fase di Analisi si procederà alla stima di revisione (stima di Analisi).

La stima iniziale, da attuarsi senza alcun onere aggiuntivo, va effettuata con la massima accuratezza sulla base degli elementi a disposizione. Qualora la stima di Analisi sia maggiore della stima iniziale, nel caso in cui i requisiti funzionali restino invariati, il Fornitore dovrà motivare lo scostamento.

In ogni caso, il dimensionamento economico dell'obiettivo verrà effettuato sulla base della valutazione di consuntivo, nel limite di uno scostamento massimo del 10% rispetto alla stima di Analisi. Il Fornitore si farà carico di sostenere i maggiori oneri eccedenti tale soglia.

La stima di Consuntivo, nel limite del 10% in più rispetto alla stima di Analisi, costituisce un riferimento fisso ai fini della fatturazione.

Al termine della fase di Definizione AGCOM, anche in considerazione del Piano di Lavoro e della stima di costo proposti dal Fornitore, procederà all'approvazione dei prodotti della fase di Definizione (attivazione) e ne darà comunicazione al Fornitore, con gli effetti operativi e contrattuali che ne conseguiranno.

4.6.1 Cancellazione Obiettivi

Nel caso di non approvazione della fase di Definizione e quindi di abbandono dell'iniziativa, AGCOM non sosterrà alcun onere. Nel caso di cancellazione degli Obiettivi al termine delle altre fasi di lavoro, per cause non imputabili al Fornitore, verranno riconosciuti i Function Point erogati, calcolati utilizzando la seguente formula:

$FP \text{ riconosciuti} = FP \text{ dell'obiettivo cancellato} \times \% \text{ avanzamento cumulativo}$

dove la % avanzamento cumulativo da utilizzare è quella nella tabella seguente, calcolata sull'importo in FP risultante nell'ultima fase approvata dall'amministrazione al momento della cancellazione:

Fase	Impegno	Avanzamento cumulativo
Definizione	0%	0%

Analisi	30%	30%
Disegno	20%	50%
Realizzazione	40%	90%
Collaudo	10%	100%

Ciò non vale nel caso la cancellazione sia motivata da eccezioni da parte di AGCOM di mancato adempimento contrattuale da parte del Fornitore.

4.6.2 Modalità di gestione del cambiamento dei requisiti funzionali in corso d'opera

Un cambiamento dei requisiti funzionali in corso d'opera per un progetto di sviluppo o di manutenzione evolutiva può ripercuotersi, in più modi, sulle dimensioni del progetto: può richiedere di creare nuove funzionalità logiche o strutture dati e/o può avere ripercussioni sul modo in cui altre funzionalità logiche o strutture dati devono essere trasformate o cancellate.

Si possono distinguere tre casi:

- nel caso di nuovi requisiti che richiedano lo sviluppo di nuove funzionalità verranno contati i FP necessari per la realizzazione delle funzionalità aggiunte;
- nel caso di modifica dei requisiti, se questa avviene nella fase di analisi e rientra nel volume di FP pianificati per la realizzazione delle funzionalità inizialmente previste in fase di Definizione, non sarà riconosciuto alcun corrispettivo aggiuntivo;
- nel caso di requisiti cancellati in corso di progetto, verranno riconosciuti, al massimo e previa verifica da parte di AGCOM, i FP ottenuti utilizzando la seguente formula:

$$\text{FP riconosciuti} = \text{FP del requisito cancellato} \times \% \text{ avanzamento cumulativo}$$

dove la % avanzamento cumulativo da utilizzare è quella relativa all'ultima fase approvata dall'amministrazione al momento della cancellazione secondo la tabella riportata:

Fase	Impegno	Avanzamento cumulativo
Analisi	30%	30%
Disegno	20%	50%
Realizzazione	40%	90%
Collaudo	10%	100%

Nel corso della fase di definizione il cambiamento dei requisiti è considerato fisiologico.

4.6.3 Modalità di gestione dei rilievi

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte di AGCOM conseguenti il non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale (Contratto, Capitolato e sue appendici, standard AGCOM, offerta, Piano di Lavoro Generale, Piano di Lavoro dell'Obiettivo, Piano di Lavoro delle Attività). Quindi possono essere emessi rilievi per qualunque non conformità ai dettami contenuti nella documentazione contrattuale e tutti i suoi allegati.

Essi consistono di comunicazioni formali al Fornitore che non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono un avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterate per due volte consecutive sul singolo servizio ovvero oltre quattro volte in un anno solare e accumulate, possono dar adito a penali, nella misura del 2% del valore del servizio specifico oggetto di rilievo, nonché ad altri meccanismi sanzionatori così come determinato nel Contratto. I rilievi possono venire emessi dal responsabile del Contratto AGCOM, dai responsabili di progetto e/o di servizio AGCOM e/o da strutture AGCOM preposte o di supporto al controllo e/o monitoraggio della fornitura e sono formalizzati attraverso una nota di rilievo. Si sottolinea che ai fini della rilevazione degli indicatori di qualità i rilievi verranno riferiti e conteggiati a livello di Obiettivo, Area applicativa e di fornitura. Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre a AGCOM un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni entro 7 giorni lavorativi dall'emissione della nota di rilievo. Trascorso tale termine il rilievo non è più annullabile. Agcom si riserva, a proprio insindacabile giudizio, di non accettare

giustificazioni incomplete o carenti. In caso di rilievo non annullato, l'Autorità si riserva di richiedere la sostituzione di uno o più componenti del team del Fornitore interessato al rilievo indipendentemente dall'applicazione delle penali. In tal caso il Fornitore si impegna a mettere a disposizione una nuova risorsa con i medesimi requisiti professionali di quella di cui si chiede la sostituzione.

4.7 Ambienti operativi e luogo di esecuzione della fornitura

L'Amministrazione rende disponibili al Fornitore gli ambienti per il collaudo, ed esercizio (produzione) dei servizi oggetto della Fornitura garantendone disponibilità ed adeguato dimensionamento rispetto ai requisiti richiesti.

Il fornitore sarà autorizzato ad accedere agli ambienti di cui sopra, via VPN (virtual private network), secondo gli standard e le policy di sicurezza definite da AGCOM. Resta a carico del Fornitore l'onere economico per le licenze dei prodotti software necessari alla realizzazione dell'ambiente di sviluppo nonché la predisposizione ed il dimensionamento del collegamento telematico tra le sue sedi e la porta di accesso messa a disposizione da AGCOM.

L'attività sarà svolta presso il fornitore secondo accordi che verranno presi tra le parti in funzione degli specifici obiettivi attivati da AGCOM.

4.8 Periodo di affiancamento

A partire dalla data di stipula del Contratto, AGCOM può consentire al Fornitore di usufruire di addestramento per un periodo massimo di 20 giorni, al fine di permettere al proprio personale la presa in carico delle attività di fornitura. Per tutto il periodo di affiancamento e fino all'avvio effettivo della fornitura, il Fornitore non percepirà alcun corrispettivo per le attività e i servizi oggetto della presa in carico. Tale addestramento potrà consistere, ad esempio, in riunioni di lavoro, esame della documentazione esistente con assistenza di personale esperto, affiancamento nell'operatività quotidiana delle attività oggetto di gara, condotta dal Fornitore uscente o da personale AGCOM. Durante le attività di training on the job la responsabilità delle operazioni continuerà ad essere in capo al Fornitore uscente. Il Fornitore dovrà in ogni caso essere in grado di prendere in carico i servizi anche in assenza di affiancamento con il Fornitore uscente.

Le modalità di fruizione e la relativa pianificazione di tale addestramento dovranno essere concordate con AGCOM, anche sulla base delle proposte che il Fornitore potrà fare in sede di offerta. AGCOM garantirà la presenza di personale esperto, che potrà essere sia di AGCOM stessa che di terzi da essa designati.

A partire dal 60-esimo giorno solare a far data dalla stipula del contratto, il fornitore sarà tenuto all'erogazione del servizio e partirà la misura degli SLA contrattuali, nonché il pagamento dei corrispettivi, così come previsti da contratto. Per tre mesi, la misura degli SLA sarà utilizzata a fine di tuning per una corretta impostazione delle attività contrattuali e non saranno applicate penali per SLA rientranti nell'ambito della fascia del 10% rispetto al target. Successivamente la misura degli SLA dovrà considerarsi pienamente operativa anche ai fini di monitoraggio della fornitura e del calcolo delle penali, così come da capitolato.

4.9 Profili professionali richiesti

In questo paragrafo vengono brevemente illustrati i profili professionali e le competenze minime delle risorse ritenute indispensabili per l'erogazione dei servizi.

Per ciascuna figura professionale sono prerequisiti indispensabili, oltre a quanto specificato nelle schede specifiche di ogni profilo, il possesso di ottime doti relazionali, l'attitudine a lavorare in team, la predisposizione al problem solving, la capacità di redigere documentazione tecnica, la conoscenza degli ambienti operativi Microsoft Windows e degli strumenti Microsoft Office (2010 e successivi).

L'Autorità si riserva di valutare la conformità rispetto ai requisiti specificati, di seguito, per ciascuna figura professionale e segnalare eventuali incompatibilità del personale utilizzato dal Fornitore per l'erogazione del servizio e richiederne la sostituzione.

Capo Progetto IT	
Titolo di Studio	• Laurea in discipline tecnico-scientifiche

Esperienze Lavorative	• Anzianità lavorativa di almeno 12 anni, con almeno 4 di provata esperienza lavorativa nella specifica funzione su progetti complessi. E' particolarmente apprezzata la conoscenza del settore pubblico, preferibilmente nella Pubblica Amministrazione italiana. • Almeno 2 anni di provata esperienza di analisi e progettazione di sistemi informativi, package e procedure complesse nel settore pubblico, con periodi di permanenza continuativa presso lo stesso cliente non inferiori a 6 mesi. • Preferibile il possesso di certificazioni PMP, CAPM o Prince2.
Conoscenze	• Metodologie di project management e risk management • Metodologie di sviluppo SW • Redazione di specifiche di progetto • Controllo realizzazione procedure • Stima di risorse per realizzazione di progetto • Stima di tempi • Analisi e progettazione di sistemi informativi, package, procedure complesse • Conoscenze ed uso di tecniche e prodotti SW per project management e risk management • Responsabilità su gruppi di progetto
Analista Funzionale	
Titolo di Studio	• Laurea in discipline tecnico-scientifiche o economiche
Esperienze Lavorative	• Anzianità lavorativa di almeno 6 anni, di cui 3 come analista. • Ha partecipato a progetti di sviluppo presso realtà della Pubblica Amministrazione facendo esperienza nei seguenti ambiti: • Redazione di specifiche di progetto • Redazione di modelli dei processi • Controllo realizzazione procedure • Stima di risorse per realizzazione di progetto • Stima di tempi • Coordinamento di gruppi di lavoro • Disegno e progettazione di test
Conoscenze	• Metodologie di analisi dei processi • Metodologie di analisi e disegno di prodotti SW • Metodologie di analisi e disegno dati • Tecniche di controllo di progetto e di programmazione strutturata • Tecniche di programmazione in ambiente Java e Microsoft • Tematiche applicative/ gestionali, preferibilmente in ambito di controllo di gestione di processi relativi alla Pubblica Amministrazione • Caratteristiche e possibilità di riuso dei pacchetti software relativi al progetto
Analista Programmatore	
Titolo di Studio	• Diploma di perito informatico o cultura superiore in ambito tecnico-scientifico
Esperienze Lavorative	• Minimo 4 anni come programmatore in ambiente J2EE e .NET e 1 anno nella funzione • Coordinamento di piccoli gruppi di lavoro • Verifica della corretta applicazione di metodi e standard • Sviluppo di analisi tecnica di media complessità • Realizzazione di siti Web accessibili (legge 4 del 9 gennaio 2004) • Documentazione di procedure • Programmazione strutturata, in ambiente client-server, Web e SOA • Preparazione casi di test ed esecuzione di test • Predisposizione di script per il testing automatico con i principali prodotti per il testing automatico • Partecipazione a gruppi di progetto di medie/grandi dimensioni

	• Tecnologie emergenti • Metodologie di analisi e disegno di prodotti SW • Installazione e personalizzazione di sistemi anche complessi • Progettazione ed integrazione di sistemi • Tecniche di programmazione strutturata • Pacchetti software relativi al progetto
Conoscenze	• Metodologie di disegno di prodotti software • DBMS relazionali, SQL • Strumenti di modellazione dati • Tecniche di programmazione Object Oriented • Conoscenza dei principali Design Pattern • Conoscenze della metodologia UML • Conoscenza dei sistemi operativi Microsoft e Linux • Conoscenza delle specifiche JPA • Tecniche di programmazione in ambiente J2EE e .NET • Strumenti per il cleaning e la qualità dei dati • Strumenti di ETL • Ottima conoscenza del regolamento attuativo della Legge n°4/2004 • Web designer (grafico) • Ottima conoscenza di tecniche di configuration management del software
Programmatore	
Titolo di Studio	• Diploma di perito informatico o cultura superiore in ambito tecnico-scientifico
Esperienze Lavorative	• Minimo 3 anni come programmatore in ambiente J2EE, PHP e .NET • Sviluppo di analisi tecnica di bassa complessità • Progettazione ed Esecuzione di test • Preparazione di documentazione di programmi • Partecipazione alla stesura di specifiche tecniche • Partecipazione a gruppi di progetto di medie dimensioni • Programmazione in ambiente client-server , Web e SOA • Metodologie di analisi, disegno di prodotti SW • Installazione e personalizzazione di sistemi anche complessi • Progettazione ed integrazione di sistemi • Strumenti per la codifica dei programmi • Tecniche di programmazione strutturata
Conoscenze	• completa autonomia nello sviluppo, nella preparazione ed esecuzione di casi di test di unità, nella preparazione di documentazione di programmi, nella stesura di specifiche tecniche. • Strumenti per la codifica dei programmi • DBMS relazionali, SQL • Tecniche di programmazione in ambiente J2EE, PHP e .NET • Tecniche di programmazione Object Oriented • Conoscenze della metodologia UML • Conoscenza dei sistemi operativi Microsoft e Linux • Conoscenza delle specifiche JPA • Ottima conoscenza di editor Html • Buona conoscenza del regolamento attuativo della Legge n°4/2004 • Conoscenza Web designer (grafico)
Specialista di prodotto / Tecnologia	
Titolo di Studio	• Laurea in discipline tecnico-scientifiche o cultura equivalente
Esperienze Lavorative	• Minimo 8 anni, di cui almeno 4 nella funzione. In caso di mancanza della laurea indicata, è richiesta una esperienza lavorativa di almeno 13 anni, di cui almeno 6 nella funzione.

	• Analisi, progettazione e realizzazione di sistemi informativi, package, procedure complesse • Partecipazione a gruppi di lavoro nella definizione delle soluzioni • Redazione di specifiche di progetto • Progettazione test integrati • Installazione e configurazione di applicativi di front-office e di back-office • Installazione e configurazione di software di base e middleware in ambiente distribuito e di architetture di rete • Progettazione soluzioni di system integration • Integrazione di prodotti e/o componenti Open Source • Redazione di studi di fattibilità ad alto contenuto innovativo, di specifiche di gestione e procedure • Spiccata attitudine all'analisi dei malfunzionamenti e al problem solving • Completa autonomia nell'individuare, pianificare e progettare adeguamenti tecnologici infrastrutturali
Conoscenze	• Possesso di una o più certificazioni riconosciute a livello internazionale nel proprio ambito di competenza • Metodologie di analisi e disegno di prodotti SW • Tecniche di progettazione di test su funzionalità di prodotti • Framework di sviluppo: .NET, J2EE • Modellazione di dati in ambienti multidimensionali e disegno cruscotti • Elevata conoscenza di architetture hardware e prodotti software, in particolare, risultano di interesse: • Sistemi MS Windows • Piattaforme Microsoft BizTalk/Sharepoint • DBMS SQL Server • Pila Red Hat JBoss, incluso il framework di portale e di ESB • Sistemi di Configuration Management • Conoscenza di prodotti open source
Architetto di sistema	
Titolo di Studio	• Laurea in discipline tecnico-scientifiche o cultura equivalente
Esperienze Lavorative	• Minimo 5 anni, di cui almeno due nella progettazione Architetture. In caso di mancanza della laurea indicata, è richiesta una anzianità lavorativa di almeno 10 anni, di cui almeno 4 nella progettazione Architetture.
Conoscenze	• Problematiche di integrazione di sistemi complessi • Metodologie e tecnologie innovative che comportano cambiamenti nelle modalità di progettazione dei componenti software e nella gestione dei progetti di implementazione • Impostazione di metodologie, metriche e qualità • Metodologie di riferimento per assessment e progettazione di architetture ICT • Norme di riferimento per la regolamentazione dei rapporti tra le diverse funzioni che concorrono alla produzione del software (processo, prodotti di scambio,...) • Normative Generali (Qualità, Sicurezza, ecc...) • Competenza delle principali metodologie di modellazione dei dati • Padronanza delle principali metodologie, tecnologie e prodotti di integrazione sistemi • Padronanza dello standard UML per la modellazione e realizzazione di componenti SW • Conoscenza dei framework .Net e J2EE • Standard ITIL • Ambienti operativi Windows • Conoscenza approfondita delle metodologie e degli standard per ga-

	rantire la sicurezza e la profilazione a grana fine in architetture SOA (XACML, WS security, SAML;..) e di almeno un prodotto di mercato che implementi tali standard in contesti analoghi a quelli AGCOM. • Conoscenze TCP/IP, protocolli di rete, ambienti LAN e WAN
Consulente Senior	
Titolo di Studio	• Laurea in discipline tecnico-scientifiche o economiche
Esperienze Lavorative	• Anzianità lavorativa di almeno 6 anni, con almeno 4 anni di provata esperienza lavorativa nella consulenza organizzativa direzionale presso realtà della Pubblica Amministrazione. In caso di mancanza della laurea indicata, è richiesta una esperienza lavorativa di almeno 11 anni, di cui almeno 6 nella consulenza organizzativa direzionale presso realtà della Pubblica Amministrazione. • Analisi dei requisiti utente • Modelli organizzativi e processi di gestione della domanda • Progettazione e realizzazione interventi di Change Management
Conoscenze	• Approfondita conoscenza dei processi amministrativi • Approfondita conoscenza su tecniche e metodologie di analisi organizzativa e disegno dei processi • Approfondita conoscenza di modelli e strumenti per la gestione della domanda • Approfondita conoscenza di metodologie e tecniche di Change Management
Project Controller	
Titolo di Studio	• Laurea in discipline tecnico-scientifiche o economiche
Esperienze Lavorative	• Anzianità lavorativa di almeno 3 anni, di cui almeno 2 su temi di PMO "Program Management Office" • Capacità nella gestione di dati economici e non, relativi allo stato avanzamento di progetti • Capacità nella redazione di documenti di comunicazione quali report, presentazioni, diagrammi di Gantt, executive summary, etc • Preferibile il possesso di certificazioni PMP, CAPM o Prince2.
Conoscenze	• Conoscenza di metodologie di Project e Risk Management • Approfondita conoscenza di tecniche e prodotti software di Project Portfolio Management
Operatore di help desk	
Titolo di Studio	• Diploma di scuola media superiore;
Esperienze Lavorative	• Anzianità lavorativa di almeno 2 anni nel ruolo in ruoli di assistenza all'utenza; • Comprovate capacità relazionali nell'assistenza gli utenti nei problemi di ordinaria amministrazione incontrati durante l'utilizzo giornaliero dei servizi informatici; • Comprovata esperienza nella gestione informatica dei trouble ticket e nella cura del ciclo di vita degli stessi dall'apertura alla chiusura.
Conoscenze	• Conoscenza della piattaforma di gestione delle segnalazioni messa a disposizione dal fornitore; • Conoscenza delle interfacce e funzionalità dei sistemi di back office del ROC e del CNF; • Conoscenza dell'architettura e dei processi gestiti dagli applicativi ROC e CNF al fine di filtrare adeguatamente le segnalazioni da inoltrare ai sistemisti provenienti da Agcom e dai Co.Re.Com..
Sistemista	
Titolo di Studio	• Laurea in discipline tecnico-scientifiche oppure Diploma di scuola media superiore più certificazioni attinenti al ruolo specifico • Preferibile possesso certificazione ITIL e di certificazioni sulle tecno-

	logie della piattaforma AGCOM (Microsoft, JBOSS, ecc.).
Esperienze Lavorative	• Anzianità lavorativa di 6 anni, di cui almeno 4 nel ruolo di sistemista. In caso di mancanza della laurea indicata, è richiesta una anzianità lavorativa di 11 anni, di cui almeno 6 nel ruolo di sistemista. • Partecipazione a gruppi di progetto di grandi/medie dimensioni • Modelli di erogazione di servizi in ambito pubblico • Architetture dei sistemi software, dei sistemi operativi, di DBMS, di applicazioni web, di prodotti e tecnologie HW/SW presenti sul mercato • Problem solving operativo, di orientamento al risultato, di coordinamento di gruppi di lavoro e di integrazione in gruppi compositi • Assistenza di tipo specialistico sull'utilizzo dei sistemi e sui prodotti/programmi di ausilio al sistema operativo
Conoscenze	• Progettazione di dettaglio e conduzione di sistemi operativi complessi o di rete, assicurando il loro aggiornamento periodico • Ottimizzazione, gestione e tuning delle risorse hardware • Configurazione e gestione apparecchiature HW Enclosure, Server blade, Server tradizionali e Storage, Tape Library • Realizzazione di programmi che interfacciano il sistema operativo di base e/o la sua estensione partecipando all'installazione, configurazione, personalizzazione delle componenti software e hardware di base, di ambiente e di rete • Gestione della configurazione hardware e software di base, tecniche di controllo dello stato delle basi dati, utilizzo di strumenti e modalità per assicurare la loro efficienza e protezione • Metodologie di verifica funzionale e di benchmarking prestazionali, da applicare a nuovi prodotti e tecnologie, delle problematiche di sicurezza dati e protezione archivi • Metodologie e tecniche relative alla sicurezza informatica • Personalizzazione e configurazione delle componenti di backoffice • Configurazione e gestione servizi Wins, DHCP, DNS • Conoscenza consolidata (configurazione e tuning) dei seguenti prodotti: • IIS 4.0 e 5.0 e versioni successive • Microsoft Office 2003, 2007 e 2010 • JBoss, Tomcat • Configurazione e gestione piattaforme e sistemi Microsoft Windows, Linux, SQL Server, DPM, SCOM, SCCM, TMG, ISA, Microsoft Exchange, Forefront, Biztalk, Sharepoint • Conoscenza approfondita delle tecniche di eliminazione delle vulnerabilità dei sistemi • Sistemi di virtualizzazione (VMWare) in modalità private cloud • Conoscenze di piattaforme Open Source • Conoscenza di: Protocolli di rete, Architettura di rete TCP/IP, Protocolli di routing, Sistemi di network management • Sicurezza delle reti. • Conoscenza di Porta di Dominio e Firewall XML (come da Lotto 2 SPC)
Data Base Administrator (DBA)	
Titolo di Studio	• Laurea in discipline tecnico-scientifiche oppure Diploma di scuola media superiore più certificazioni attinenti al ruolo specifico
Esperienze Lavorative	• Minimo 6 anni nel ruolo specifico. In caso di mancanza della laurea indicata, è richiesta un'esperienza di almeno 8 anni nel ruolo specifico. Il DBA utilizzato nell'ambito del servizio di gestione degli applicativi e delle basi di dati deve avere almeno 4 anni di esperienza su MySQL e Microsoft SQL Server ed almeno 3 anni come DB architect. • Progettazione e configurazione di basi dati • Analisi impatti attività di business per definire/modificare basi dati

	• Identificazione con i gruppi di gestione applicativa delle più appropriate strategie di uso di dati e data base • Monitoraggio e tuning di basi dati
Conoscenze	• Concetti, tecniche, sistemi e prodotti per la gestione dei dati e dei data-base fisici • Amministrazione di DBMS (MySQL e Microsoft SQL Server) • Gestione, tuning, ottimizzazione e progettazione di Database • Data modeling • Tecniche di disegno di DB applicativi e DB conoscitivi • Tecniche di gestione di dizionari dati aziendali e, più in generale, delle informazioni aziendali • Tecniche di Integrazione di dati provenienti da sistemi diversi • Data quality measurement and assessment • Tecniche di data clearing • Sistemi operativi
Architetto di sistema (web e SOA) Coordinatore del servizio di gestione applicativi e delle basi di dati	
Titolo di Studio	• Laurea in discipline tecnico-scientifiche • Preferibile il possesso di certificazioni sulle tecnologie della piattaforma AGCOM (Microsoft, JBOSS, ecc.).
Esperienze Lavorative	• Minimo 5 anni, di cui almeno due nella progettazione di architetture web e SOA • Almeno 2 anni di esperienza come coordinatore di gruppi di lavoro in progetti di gestione applicativi e basi di dati
Conoscenze	• Problematiche di integrazione di sistemi complessi • Metodologie e tecnologie innovative che comportano cambiamenti nelle modalità di progettazione dei componenti software e nella gestione dei progetti di implementazione • Impostazione di metodologie, metriche e qualità • Metodologie di riferimento per assessment e progettazione di architetture ICT • Norme di riferimento per la regolamentazione dei rapporti tra le diverse funzioni che concorrono alla produzione del software (processo, prodotti di scambio,...) • Normative Generali (Qualità, Sicurezza, ecc...) • Competenza delle principali metodologie di modellazione dei dati • Padronanza delle principali metodologie, tecnologie e prodotti di integrazione sistemi • Padronanza dello standard UML per la modellazione e realizzazione di componenti SW • Conoscenza dei framework .Net e J2EE • Standard ITIL • Ambienti operativi Windows • Conoscenza approfondita Unix • Ottima conoscenza piattaforma HP openview e SCOM • Conoscenze TCP/IP, protocolli di rete, ambienti LAN e WAN

I curriculum vitae del personale da impiegare nei vari servizi dovranno essere resi disponibili a AGCOM secondo il formato standard europeo.

I curriculum vitae dovranno essere nominativi e costituiranno un vincolo per il fornitore, in quanto dovranno corrispondere esattamente al personale utilizzato per l'esecuzione delle prestazioni. Essendo opportuna la presenza continuativa dello stesso personale per tutta la durata della fornitura, le eventuali sostituzioni di personale durante l'esecuzione della medesima dovranno essere concordate preventivamente con l'Amministrazione, dietro presentazione ed approvazione dei curriculum, nel rispetto dei requisiti indicati per ciascuna figura professionale. La sostituzione richiederà un adeguato periodo di affianca-

mento per la risorsa entrante, il cui costo sarà interamente a carico del Fornitore.

Ogni riferimento ad attività (es. Disegno) o metodologie basate sull'adozione di prodotti e ogni riferimento a prodotti vanno intese in relazione ai prodotti e/o a componenti di essi che sono effettivamente adottati per i sistemi informativi gestiti da AGCOM. Se possedute, queste sono apprezzate come competenze core per l'esecuzione della fornitura.

Competenze su altri prodotti, non adottati, o su componenti di essi non utilizzate sono apprezzate in minor misura e comunque solo se associate alle competenze core.

Tale scenario può cambiare in corso d'opera in conseguenza dell'evoluzione delle piattaforme utilizzate. Pertanto, i profili delle figure precedentemente descritte non sono da considerarsi esaustivi delle esigenze della fornitura in quanto AGCOM potrà richiedere in corso di esecuzione del Contratto competenze specifiche in relazione ad ulteriori tematiche, prodotti, sistemi e metodologie.

AGCOM si riserva di specificare il dettaglio del profilo richiesto per ciascuna figura in fase di costituzione dei gruppi di lavoro o di inserimento/sostituzione delle risorse. Pertanto in tale fase verranno specificate, tra quelli indicati nei profili o comunicati al Fornitore, le esperienze richieste e i prodotti di cui le risorse devono avere una ottima conoscenza (o, lì dove indicato, essere in possesso di certificazione o cultura equivalente).

Inoltre, in conseguenza delle esigenze della fornitura, AGCOM potrà richiedere in corso di esecuzione del Contratto la conoscenza da parte delle risorse impegnate nell'erogazione dei servizi di ulteriori prodotti, sistemi, linguaggi di programmazione e metodologie e standard rispetto a quelli definiti nel Capitolato.

Il fornitore dovrà esplicitare in offerta, per ciascun servizio, il mix di figure professionali proposto, il numero di gg/p per ciascuna figura professionale e la tariffa giornaliera per ciascuna figura. Il dimensionamento del gruppo di lavoro deve essere dichiarato in sede di offerta per tutte le attività continuative (a canone) dettagliando le modalità di calcolo del canone offerto sulla base dei gg/p e delle figure professionali, rispettando le percentuali di composizione dei team.

4.10 Direzione lavori

Il Fornitore dovrà predisporre e mantenere costantemente aggiornata la pianificazione di tutte le attività, con la seguente articolazione:

- **Piano di Lavoro Generale** (PLG) che comprende la descrizione e la pianificazione delle attività di carattere generale, del piano di affiancamento ad inizio fornitura e piano di trasferimento di know how;
- **Piano della Qualità** (PdQ) che comprende la descrizione e la pianificazione delle attività di assicurazione della qualità;
- **Piano di Lavoro delle Attività continuative** (PLA) e **Piano di lavoro delle Attività a Consumo** (PAC) per i servizi a carattere continuativo e/o a consumo che si estrinsecherà in un piano per ogni area applicativa/servizio tenendo in considerazione le risorse di servizio esteso e di reperibilità;
- **Piano di Lavoro dell'Obiettivo** (PLO) per le attività a carattere progettuale relativo al singolo Obiettivo qualificato e quantificato in fase di definizione; la durata delle singole attività elementari non può superare di norma le 2 settimane solari; nel caso di attività la cui durata sia superiore alle 2 settimane, in ogni modo, dovranno essere previste milestone intermedie con indicazione dei prodotti attesi, anche semilavorati.

A fronte di ripianificazioni autorizzate da AGCOM, dovrà essere predisposta una nuova versione dei relativi Piani.

AGCOM dovrà approvare tutti i Piani sopra citati ed ogni loro aggiornamento. Non è prevista approvazione per tacito assenso. Dopo la prima approvazione, sarà cura del Fornitore comunicare tempestivamente e concordare ogni eventuale ripianificazione delle attività, aggiornando e riconsegnando ad AGCOM il relativo Piano di Lavoro secondo i vincoli temporali di cui al paragrafo successivo.

4.11 Piani di Lavoro

Il Piano di Lavoro generale (PLG) comprensivo del piano di affiancamento e del piano di subentro a fine fornitura, dovrà essere consegnato entro 10 giorni lavorativi dalla data di stipula del Contratto. Tale

piano dovrà includere, relativamente ai servizi continuativi, il Piano di Lavoro delle Attività Continuative contenente le modalità e la tempistica di svolgimento dei servizi a carico del Fornitore, disponibilità strumenti del personale in reperibilità, organizzazione, formalizzazione procedure e staffatura dei servizi stessi in termini di profili professionali e percentuali di impiego.

Per le attività svolte in modalità progettuale, il Piano di Lavoro dell'Obiettivo (PLO) relativo al singolo obiettivo dovrà essere consegnato entro la fase di Definizione o secondo quanto previsto dal ciclo di vita adottato in funzione delle specifiche caratteristiche dell'Obiettivo. Dovrà contenere, in fase di Definizione, l'indicazione della esatta composizione del team che il Fornitore intende impiegare sull'Obiettivo con riferimento ai curriculum vitae (CV) consegnati, alla figura professionale, alla % stimata di impiego. Mensilmente entro 5 giorni lavorativi dal termine del mese solare di riferimento, il Fornitore dovrà aggiornare il Piano di Lavoro Generale ove applicabile, lo Stato Avanzamento dei Piani di Progetto ed i Piani di Lavoro delle attività per i servizi a carattere continuativo/a consumo e predisporre la sezione Stato avanzamento lavori del mese in chiusura (per area ed attività). I piani così aggiornati sono soggetti all'approvazione da parte di AGCOM in tutti i casi in cui intervengano variazioni dei PF stimati nelle precedenti fasi di progetto.

Inoltre si sottolinea che per qualunque ripianificazione dovrà essere riconsegnato il Piano di Lavoro interessato entro il termine di 5 giorni lavorativi dall'approvazione della ripianificazione stessa. Ogni scostamento rispetto al piano deve essere comunicato e verbalizzato a cura del Fornitore ed espressamente approvato da AGCOM.

4.12 Stato Avanzamento Lavori

Il Fornitore dovrà mantenere aggiornato lo stato di avanzamento dei lavori relativamente ai Piani di Lavoro approvati, fornendo tempestivamente indicazioni sulle attività concluse ed in corso, esplicitandone la percentuale di avanzamento, su eventuali rischi/criticità/ritardi, su eventuali impatti dei rischi/criticità, su azioni di recupero e razionali dello scostamento, sulle attività in servizio esteso ed in reperibilità.

4.12.1 Consuntivazione

La consuntivazione delle attività svolte deve essere consegnata dal Fornitore con periodicità mensile, entro il quindicesimo giorno successivo al periodo al quale si riferisce; l'Amministrazione ha facoltà di richiedere, se necessario, modifiche e/o integrazioni dei suoi contenuti.

La consuntivazione ha lo scopo di rendicontare le attività svolte durante il periodo di riferimento e di rappresentare lo stato di avanzamento delle stesse in conformità a quanto contenuto nei Piani di Lavoro ed il rispetto dei livelli di servizio. Essa si articola nella sezione Stato Avanzamento Lavori di ciascun Piano di Lavoro relativamente a ciascuna area applicativa e ciascun servizio e nel documento Rapporto dei Livelli di Servizio. Il Piano di Lavoro delle attività per i servizi di carattere continuativo/a consumo deve essere corredato dal Rendiconto Risorse.

AGCOM si riserva di chiedere un dettaglio di tale consuntivo distinto per le eventuali attività prestate in servizio esteso ed in reperibilità. La consuntivazione delle attività svolte con modalità progettuale dovrà essere evidenziata sia nei singoli Piani di Lavoro sia nel Piano di Lavoro generale, evidenziando le fasi chiuse e riportando gli eventuali scostamenti rispetto alla pianificazione concordata.

La rendicontazione sarà articolata come specificato di seguito:

Per i *servizi progettuali*:

- descrizione degli interventi autorizzati, in corso e completati nel periodo;
- elenco nominativo del personale impiegato dal Fornitore con l'indicazione del profilo professionale;
- Documentazione in Punti Funzione dello sviluppo;
- prodotti/deliverable consegnati ed approvati;
- stato di avanzamento degli interventi e risorse consuntivate rispetto a quanto pianificato, criticità rilevate e proposte di risoluzione;
- misura dei livelli di servizio applicabili ed evidenza di eventuali non conformità e relative penali.

Per i *servizi a consumo*:

- descrizione delle attività in corso e/o completate nel periodo;
- elenco nominativo del personale impiegato dal fornitore con l'indicazione del profilo professionale;
- dettaglio dei giorni o frazioni di giorno impiegati da ciascuna risorsa per ogni attività svolta nel perio-

do di riferimento;

- misura dei livelli di servizio applicabili ed evidenza di eventuali non conformità e relative penali.

Per i servizi *attivati in modalità "continuativa"* si faccia riferimento alle informazioni riportate nella descrizione dei requisiti di ciascun servizio.

Dovranno, in ogni caso, essere riportate nello Stato Avanzamento Lavori relativo al Piano di Lavoro generale:

- la situazione complessiva delle risorse impiegate dall'inizio del contratto in riferimento ai massimali contrattuali per servizio e per tipologia professionale;
- il corrispettivo maturato a fronte delle attività svolte nel periodo a cui si riferisce la rendicontazione, articolata per servizio;
- misura dei livelli di servizio applicabili ed evidenza di eventuali non conformità e relative penali.

Al fornitore è richiesta la predisposizione di un ambiente di monitoraggio, in tempo reale dei sistemi/servizi e conseguenti SLA per la consultazione e verifica da parte di personale autorizzato da AGCOM. La soluzione proposta dovrà essere riportata nella proposta tecnica del fornitore.

4.12.2 Regolare esecuzione attività di sviluppo sw in modalità a progetto

Per le attività di sviluppo software, il responsabile Agcom del progetto, a seguito della verifica dei prodotti di fase, rilascerà un attestato di buon esito.

Le attività di collaudo formale, da parte della commissione all'uopo nominata, potranno avere luogo solo se accompagnate dagli attestati di buon esito rilasciati per le varie fasi di Definizione, Analisi, Disegno, Realizzazione e Collaudo (sia funzionale che in ambiente di pre-esercizio) dal responsabile Agcom del progetto.

Soltanto a seguito dell'esito positivo del collaudo formale e del corretto passaggio in produzione, che è parte integrante delle attività progettuali, potrà avvenire la regolare esecuzione delle attività.

4.13 Subentro

Nel presente paragrafo vengono descritte le attività e le procedure che saranno richieste al Fornitore nella fase finale del rapporto contrattuale, per il rilascio del servizio, per il passaggio delle consegne al subentrante designato (Fornitore Entrante) dall'Autorità e per il trasferimento al relativo personale di tutte le conoscenze necessarie a garantire la fluida transizione nella erogazione e la continuità operativa per l'utenza dei servizi in fornitura dell'Autorità. Alla scadenza del contratto il Fornitore presterà l'assistenza necessaria a trasferire la gestione dei servizi all'Autorità o al nuovo Fornitore per un periodo pari agli ultimi tre mesi di contratto. La fase di Exit management, oltre a quanto detto, contempla i seguenti aspetti:

- fornitura del servizio e delle modalità di garanzia di continuità nella fase di trasferimento;
- gestione del processo di trasferimento: ruoli, responsabilità, autorizzazioni e risorse da assegnare;
- diritti di proprietà intellettuale: accordi necessari, licenze, etc.;
- due diligence: definizione della documentazione e dei contenuti da trasferire al fornitore che subentra, nonché la definizione delle altre obbligazioni e penalità previste;
- contratti e licenze;
- trasferimento knowledge-base da sistemi di trouble ticketing;
- sicurezza;
- piano di comunicazione.

La fase finale del periodo contrattuale sarà finalizzata, da una parte, alla prosecuzione dei servizi contrattualmente previsti, con il mantenimento dei livelli di servizio consolidati, dall'altra, a mettere in grado il personale tecnico indicato dall'Autorità ad un efficace subentro nei servizi in questione. Per tale ragione, il Fornitore si deve impegnare nei confronti del subentrante ad un completo passaggio delle consegne ed alla fornitura di tutta la documentazione e il supporto necessari a consentire un agevole avvio del nuovo ciclo di servizio. Gli obiettivi di cui sopra saranno raggiunti organizzando le attività nelle seguenti fasi:

- fase di programmazione del passaggio di consegne:
 - predisposizione e raccolta della documentazione per il passaggio di consegne (procedure, report, strumenti, ...);
 - riunione preparatoria con l'Autorità;
 - pianificazione incontri di passaggio delle consegne;
- fase di affiancamento:
 - consegna della documentazione per il passaggio di consegne;
 - effettuazione degli incontri finalizzati al passaggio delle consegne;
 - training on the job (affiancamento) del personale subentrante per consentire la prosecuzione dei servizi senza significativi decadimenti di qualità.

5. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DELLA FORNITURA

Nell'esecuzione delle attività contrattualmente previste il Fornitore dovrà:

- rispettare i principi di assicurazione e di gestione della qualità della norma EN ISO 9001 rispetto alla quale si richiede la certificazione;
- attenersi ed essere conforme a quanto previsto dal Piano della Qualità riportato all'interno del Piano di Lavoro Generale e dal proprio Sistema di Gestione della Qualità.

5.1 Piano della Qualità

Il Piano della Qualità definisce le caratteristiche qualitative cui deve sottostare l'intera fornitura.

Il **Piano della Qualità** costituirà il riferimento per le attività di verifica e validazione svolte dal Fornitore, all'interno dei propri gruppi di lavoro.

Il Piano della Qualità sarà sottoposto all'approvazione di AGCOM contestualmente all'approvazione del Piano di Lavoro Generale.

Il Piano della Qualità dovrà essere aggiornato a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera o comunque su richiesta, ogni qualvolta AGCOM lo reputi opportuno e deve essere riconsegnato aggiornato a livello di intero documento, e non per le sole parti variate, con evidenza delle modifiche effettuate.

Il Piano della Qualità dovrà essere consegnato entro 10 giorni lavorativi dalla data di stipula. Nel caso in cui AGCOM formalizzi rilievi a fronte dei quali occorra apportare variazioni di contenuto, il documento aggiornato dovrà essere consegnato entro 10 giorni lavorativi dalla formalizzazione dei rilievi. L'approvazione del Piano della Qualità deve sempre essere esplicita e non può essere per tacito assenso. Finché esso non è approvato valgono gli indicatori di qualità presenti in Capitolato, eventualmente migliorati dall'offerta.

Il Piano della Qualità Generale dovrà essere concordato con i responsabili AGCOM, recependo le eventuali osservazioni. Queste saranno comunicate formalmente. In caso di non approvazione si rimanda agli obblighi previsti nelle norme contrattuali.

5.2 Prodotti di Fase

Le attività svolte in modalità progettuale prevedono la consegna di oggetti (prodotti) prestabiliti in base al ciclo di vita adottato. Generalmente i prodotti devono essere consegnati al termine della fase a cui appartengono ad eccezione, ad esempio, di:

- manuali di gestione, le procedure di definizione e caricamento delle tabelle, il documento di supporto alle attività di trasferimento ed installazione in ambiente di collaudo, ed in genere ogni informazione necessaria alla predisposizione degli ambienti di collaudo, dovranno essere consegnati almeno 5 giorni lavorativi prima della fine della fase di realizzazione;
- il Piano di adeguamento degli ambienti (sezione di esercizio) dovrà essere allegato, alla richiesta di cambiamento da far pervenire alle strutture tecniche, almeno 5 giorni lavorativi prima della fine della

fase di collaudo;

- il prototipo, quando previsto, dovrà essere consegnato all'interno della fase di disegno, in data da concordare, in quanto sia il disegno di dettaglio che la casistica di test dipendono dai riscontri fatti a fronte del prototipo stesso.

La tempificazione della consegna dei prodotti di fase sarà riportata nel Piano di Lavoro dell'Obiettivo.

5.3 Classe di Rischio

La classe di rischio di un'applicazione o di un Obiettivo è definita come segue:

- **Classe A:** l'applicazione o l'Obiettivo sono caratterizzati da una elevatissima criticità dovuta alle possibili responsabilità civili e/o penali connesse alla importanza economica di dati elaborati ed al loro potenziale impatto sull'esterno. Un malfunzionamento del prodotto può provocare danni gravi e diffusi verso terzi oppure causare una consistente perdita di immagine di AGCOM e di fiducia verso i servizi da essa offerti ad altre Amministrazioni e verso l'esterno;
- **Classe B:** l'applicazione o l'Obiettivo implicano limitate responsabilità civili e/o penali in caso di malfunzionamenti, pur trattando dati rilevanti economicamente e/o informazioni riservate. Un malfunzionamento del prodotto può provocare danni e/o una certa perdita di immagine;
- **Classe C:** l'applicazione o l'Obiettivo implicano la gestione di informazioni non critiche; un eventuale malfunzionamento comporta la sola perdita del lavoro svolto, o danni di limitato valore economico.

La gestione dei rischi è un controllo importante nell'ambito di un progetto; è opportuno tenere traccia di tutti i rischi identificati, la loro analisi, le contromisure adottate e lo status.

Questa gestione deve partire all'inizio del progetto e continuare fino alla sua chiusura; i rischi devono essere revisionati periodicamente, almeno alla conclusione di ogni fase, durante le riunioni di avanzamento.

Nel corso della vita del progetto, il Capo Progetto del Fornitore terrà aggiornata una tabella con la lista dei principali rischi e delle possibili azioni preventive.

La tabella è intesa per finalità di Project Management per la gestione giorno per giorno del progetto, e riporta le informazioni qui di seguito elencate:

- classificazione del rischio, in base alla gravità delle sue conseguenze; Valutazione, che può essere di accettazione o rifiuto, da parte dell'amministrazione
- Breve descrizione delle azioni da intraprendere, che possono essere di:
 - Prevenzione
 - Riduzione
 - Trasferimento
 - Accettazione

Le azioni correttive saranno discusse dai partecipanti al progetto nel corso delle riunioni di avanzamento.

6. INDICATORI DI QUALITÀ

Per gli indicatori di qualità si faccia riferimento a quanto riportato nelle tabelline dei livelli di servizio per ciascun servizio oggetto della presente fornitura.

Nel caso in cui il Fornitore produca, in sede di offerta, degli indicatori di qualità aggiuntivi (IQA) rispetto a quelli previsti e/o valori di soglia migliorativi di quelli richiesti e accettati da Agcom, tale nuovo profilo di qualità sarà assunto come base di riferimento per il Piano della Qualità a discrezione di Agcom. Si precisa che il mancato rispetto del valore di soglia degli indicatori aggiuntivi proposti dal Fornitore in sede di offerta ed accettati da Agcom, comporterà l'emissione di un rilievo (di obiettivo, di area applicativa o di fornitura).

Le modalità di calcolo e gli algoritmi applicati per i singoli indicatori di qualità, fermo restando i requisiti di

misura espressi per ciascuno di essi, dovranno essere indicati nel Piano di Qualità proposto dal Fornitore ed approvato da Agcom. Il Fornitore è tenuto a rendicontare i risultati della misurazione di tutti gli indicatori di qualità per tutta la durata contrattuale attraverso report (trimestrali e al termine dell'obiettivo).

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

Trimestralmente, entro 10 giorni lavorativi dalla fine del trimestre di riferimento, in ottemperanza di quanto previsto nel Piano di Qualità, deve essere prodotto e/o aggiornato il documento Rapporto Indicatori di qualità della fornitura.

Quadro di riepilogo degli indicatori di qualità

CODIFICA	LIVELLO DI SERVIZIO	PERIODICITÀ	AZIONE CONTRATTUALE		VALORE PENALE
			RILIEVO	PENALE	
SLR1.1.1	Puntualità di consegna prodotti (fine ciascuna fase – escluso collaudo)	Al termine di ciascuna fase dell'obiettivo		X	1.5 per mille dell'importo previsto, per ogni ulteriore giorno lavorativo di ritardo rispetto alla scadenza pianificata
SLR1.1.2	Qualità della documentazione di fase prodotta	Al termine di ciascuna fase dell'obiettivo		X	1.5 per mille dell'importo previsto, per ogni ulteriore riciclo rispetto al valore soglia
SLR1.1.3	Esito negativo del collaudo	Al termine della fase di collaudo dell'obiettivo		X	5% dell'importo previsto, con un minimo di 5.000 Euro, per il progetto
SLR1.1.4	Numero di difetti massimo tollerato	Al termine dell'obiettivo	X		
SLR1.1.5	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti di categoria 1	Mensile		X	0,8 per mille dell'importo mensile previsto, con un minimo di 60 euro/ora per ogni ulteriore ora lavorativa di ritardo impiegata per l'eliminazione dei malfunzionamenti
SLR1.1.6	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti di categoria 2	Mensile		X	0,6 per mille dell'importo mensile previsto, con un minimo di 60 euro/ora per ogni ulteriore ora lavorativa di ritardo impiegata per l'eliminazione dei malfunzionamenti
SLR1.1.7	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti di categoria 3	Mensile		X	0,3 per mille dell'importo mensile previsto, con un minimo di 30 euro/ora per ogni ulteriore ora lavorativa di ritardo impiegata per l'eliminazione dei malfunzionamenti
SLR1.1.8	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti di categoria 4	Mensile		X	0,15 per mille dell'importo mensile previsto, per ogni ulteriore ora lavorativa di ritardo impiegata per l'eliminazione dei malfunzionamenti
SLR1.1.9	Efficacia della manutenzione	Mensile	X		
SLR1.1.10	Aderenza agli standard	Trimestrale	X		
Consulenza Specialistica					
SLR1.3.1	Puntualità di consegna piani e rendiconti	Mensile	X		
Help Desk					

SLR2.1.1	Tempo di disponibilità del servizio	Mensile		X	0,1% del rendicontato mensile del servizio per ogni 0,01% (o frazione) di scostamento dal valore di soglia previsto
SLR2.1.2	Risoluzione al primo contatto per chiamate	Mensile		X	1% del rendicontato mensile del servizio nel periodo di osservazione per ogni punto percentuale (o frazione) di scostamento dal valore di soglia
SLR2.1.3	Attivazione fornitori terzi (gravità 1/2)	Mensile	X		
SLR2.1.4	Attivazione fornitori terzi (gravità 3/4)	Mensile	X		
SLR2.1.5	Tempo medio di presa in carico per chiamate, messaggio fax o e-mail	Mensile		X	1% del canone mensile del servizio nel periodo di osservazione per ogni punto percentuale (o frazione) di scostamento dal valore di soglia
SLR2.1.6	Tempo medio di presa in carico per apertura diretta da parte dell'utente tramite funzione WEB o client	Mensile		X	1% del canone mensile del servizio nel periodo di osservazione per ogni punto percentuale (o frazione) di scostamento dal valore di soglia
SLR2.1.7	Risoluzione al primo contatto, per messaggio fax, e-mail, funzione WEB o client	Mensile		X	1% del canone mensile del servizio nel periodo di osservazione per ogni punto percentuale (o frazione) di scostamento dal valore di soglia
SLR2.1.8	Puntualità di consegna piano delle attività continuative ⁶	Trimestrale	X		
Gestione degli applicativi e delle basi dati					
SLR2.3.1	Disponibilità del servizio on line	Mensile		X	0,1% dell'importo mensile del servizio in cui si è verificato il mancato rispetto del LdS per ogni decimo di punto percentuale (o frazione) di scostamento dalla soglia prevista; tale penale si applica alla somma degli scostamenti di tutti i servizi cui si applica il presente LdS
SLR2.3.2	Tempestività di presa in Carico	Mensile		X	200€ per ogni ulteriore ora lavorativa di ritardo rispetto al valore soglia
SLR2.3.3	Tempestività di ripristino dell'operatività	Mensile		X	200€ per ogni ulteriore ora lavorativa di ritardo rispetto al valore soglia
SLR2.3.4	Casi recidivi	Mensile		X	1.000€ per ogni intervento eccedente il valore di soglia
SLR2.3.5	Rilievi sui servizi di assistenza agli Utenti e gestione Applicativi e Basi Dati	Mensile		X	1.000€ per ogni rilievo eccedente il valore di soglia
SLR2.3.6	Puntualità di consegna piano delle attività continuative	Mensile	X		

⁶ Il Piano è relativo sia alle attività di Help Desk che alla gestione delle postazioni di lavoro e assistenza on site