



**MINISTERO DELLA DIFESA**  
SEGRETARIATO GENERALE DELLA DIFESA E  
DIREZIONE NAZIONALE DEGLI ARMAMENTI,  
Direzione Informatica, Telematica e Tecnologie Avanzate  
*1<sup>a</sup> Divisione - 2<sup>a</sup> Sezione*

**CAPITOLATO TECNICO Nr. 012/0135-16**

**Fornitura di servizi professionali e di assistenza specialistica a favore del Portale Intranet dell'Area T.A. dell'A.D..**

**Novembre 2016**

## INDICE

<b>1. PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
<b>2. OBIETTIVI.....</b>	<b>3</b>
<b>3. OGGETTO DELLA FORNITURA E DESCRIZIONE DEI SERVIZI .....</b>	<b>3</b>
<b>3.1. SUPPORTO APPLICATIVO PER IL CORRETTO FUNZIONAMENTO DELLE FUNZIONI EVOLUTE DEL PORTALE DELL'AREA T.A.....</b>	<b>5</b>
<b>3.2. SVILUPPO DI TOOLS AD HOC PER MIGRARE SPECIFICHE AREE RESIDUALI DI SITI INTRANET E/O APPLICAZIONI DELLE UNITÀ ORGANIZZATIVE DELL'AREA T.A.....</b>	<b>4</b>
<b>3.3. SVILUPPO DI NUOVE FUNZIONALITÀ DEL PORTALE DELL'AREA DELLA T.A. - MANUTENZIONE EVOLUTIVA DEL PORTALE INTRANET .....</b>	<b>5</b>
<b>3.4. ASSISTENZA SISTEMISTICA AL CED DI SGD/DNA .....</b>	<b>6</b>
<b>3.5. FORMAZIONE .....</b>	<b>6</b>
<b>4. FIGURE PROFESSIONALI.....</b>	<b>7</b>
<b>5. VALUTAZIONE DIMENSIONALE.....</b>	<b>10</b>
<b>6. MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA E LIVELLI DI SERVIZIO.....</b>	<b>10</b>
<b>7. PARTICOLARI PRESCRIZIONI.....</b>	<b>12</b>
<b>8. CONSUNTIVI PERIODICI.....</b>	<b>12</b>
<b>9. STANDARD E NORME APPLICABILI .....</b>	<b>12</b>
<b>10. PENALI .....</b>	<b>13</b>
<b>11. SICUREZZA .....</b>	<b>13</b>

## 1. PREMESSA

Nell'ambito delle attività istituzionali svolte dal V Reparto di Segredifesa, tese a razionalizzare ed omogeneizzare i sistemi ed il software attualmente in uso presso l'Area Tecnico- Amministrativa (T.A.) della Difesa, è stato realizzato un portale Intranet per incrementare ed ottimizzare la comunicazione interna dell'Area T.A..

Il Portale mira da un lato a diventare il principale punto di accesso sia al patrimonio informativo del SGD/DNA che agli strumenti di lavoro a supporto dell'operatività del personale e dall'altro a costituire anche un momento di amalgama tra le diverse realtà dell'Area T.A..

I contenuti del portale sono curati da una redazione distribuita, in analogia con quanto già in essere presso il Ministero della Difesa per i portali Internet ([www.difesa.it](http://www.difesa.it)) e Intranet ([archimede.difesa.it](http://archimede.difesa.it)). In altri termini, all'interno di ogni unità organizzativa è stato individuato un gruppo di utenti che operando come autori di contenuti di un'area specifica del portale di interesse, costituiscono una vera e propria redazione distribuita all'interno dell'area T.A.. La supervisione dei contenuti realizzati e pubblicati dalla redazione sul portale è assicurata dai moderatori del SGD/DNA che fanno capo al Servizio Pubblica Informazione dell'Ufficio Generale del Segretariato Generale.

Ad oggi il Portale intranet è in fase di popolamento delle informazioni; al suo interno sono esposti, tra gli altri, contenuti quali: Norme, Documentazione, Servizio prenotazione sale riunioni, Benessere del personale, Bachecca, Organizzazione, Elenchi e contatti, Servizi di palazzo, Rassegna stampa, una serie di link ai portali delle Forze Armate ed alle principali applicazioni di interesse in ambito area T.A..

La visibilità del Portale è a livello della intranet della Difesa, ovvero limitato alla rete "DIFENET". Quindi esso è accessibile da tutti gli utenti dell'Amministrazione Difesa (A.D.) registrati nel dominio Microsoft della Difesa "sgd.difesa.dom".

## 2. OBIETTIVI

Gli obiettivi che il progetto si prefigge di conseguire sono essenzialmente:

- la realizzazione di nuove funzioni per innovare altri processi di lavoro interni all'area T.A.;
  - il completamento dell'estensione delle predette funzionalità del portale a tutte le Direzioni Generali e Tecniche;
  - il consolidamento del portale Intranet (<http://intranet.sgd.difesa.it>) attualmente operativo;
  - il potenziamento dell'attività di comunicazione interna del SGD/DNA;
- sempre in conformità con le policy tecniche, di sicurezza e di comunicazione dell'A.D..

## 3. OGGETTO DELLA FORNITURA E DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Le macro aree d'intervento previste dalla fornitura, dettagliate nel seguito, sono le seguenti:

- a) **Sviluppo di tools ad hoc** per la migrazione di specifiche aree residuali di siti intranet e/o applicazioni delle varie unità organizzative dell'area T.A., al fine di assicurare la completa migrazione di tutto il pregresso verso la nuova piattaforma del portale dell'area T.A.;
- b) **Sviluppo di nuove funzionalità** del portale dell'area T.A.;

- c) **Supporto applicativo** per il corretto funzionamento delle funzioni evolute del portale dell'area T.A.;
- d) **Assistenza Sistemistica** al CED unificato dell'area T.A. per l'ottimizzazione della piattaforma di produzione, per lo sviluppo e la generazione della reportistica del portale e, in particolare, delle statistiche di accesso, ecc...;
- e) **Formazione** per il personale tecnico del CED e per il personale della Redazione Distribuita sulla piattaforma di produzione del portale basata su MS-SharePoint.

### 3.1. SVILUPPO DI TOOLS AD HOC PER MIGRARE SPECIFICHE AREE RESIDUALI DI SITI INTRANET E/O APPLICAZIONI DELLE UNITÀ ORGANIZZATIVE DELL'AREA T.A.

Alcuni dei precedenti siti intranet delle DD.GG e DD.TT. sono in corso di migrazione dall'attuale ambiente tecnologico verso la piattaforma basata su Microsoft SharePoint Server, per perseguire i seguenti obiettivi:

- Ridisegnare i contenuti ed i servizi offerti in una logica aderente alla nuova piattaforma, al fine di sfruttarne al meglio le potenzialità;
- Omogeneizzare la logica generale dei siti, sul piano informativo e grafico al fine di conformarsi a quanto già realizzato con il portale del Segretariato;
- Individuare logiche comuni per il trattamento di determinate tipologie di contenuti editoriali (News, Documenti, etc...) con l'obiettivo di ottimizzarne la gestione ed uniformare l'esperienza degli utenti;
- Semplificare e razionalizzare la gestione e la condivisione di contenuti tra i siti delle varie DD.GG e DD.TT. e dei Reparti e Uffici Generali del SGD/DNA;
- Rispettare le direttive vigenti in termini di accessibilità per i siti delle Pubbliche Amministrazioni.

#### a) **Migrazione contenuti**

La migrazione dei contenuti di alcuni siti esistenti, nella nuova piattaforma può essere realizzato manualmente o in modo semi-automatico, tramite l'utilizzo di tools ed eventuali fasi manuali. Due sono gli aspetti da considerare per migrare complessivamente un sito: gli strumenti da utilizzare e i contenuti da migrare.

- Strumenti di migrazione: possono essere usati tools di terze parti di ausilio alla migrazione, o tools sviluppati ad hoc; la modalità di migrazione avviene normalmente in due fasi:
  - Una fase di export su uno storage temporaneo (es. file xml o database) e mediante uno schema prestabilito, che può avvenire accedendo alle pagine web (secondo una tecnica detta di screen-scraping) o direttamente ai dati (tramite API, nel caso di sistemi di content management proprietari, web service o altro genere di feed laddove disponibile, o accesso a database/storage); comunque sarà disponibile un esperto del dominio in esame;
  - Una fase di import, utilizzando le API di MS-SharePoint Server ed ogni personalizzazione che si renda necessaria;
- Contenuti da migrare: nel corso del "ciclo di vita" di un sito web, vengono aggiunte molte sezioni ed informazioni che con il tempo possono diventare obsolete, ma che rimangono disponibili nella piattaforma (in alcuni casi ancora on-line, in altri non raggiungibili dall'utente): nella fase di migrazione, andranno verificati quali contenuti potranno essere eventualmente tralasciati al fine di avere siti più snelli, aggiornati e con costi di migrazione inferiori.

## **b) Migrazione Applicazioni esistenti**

Nell'ambito della migrazione e della successiva dismissione dei vecchi siti, aspetto fondamentale rivestono le applicazioni che è quindi importante identificare, in sede di assessment di dettaglio, e per ognuna di esse, decidere l'approccio da tenere di concerto con il personale dell'A.D..

I siti oggetto dell'attività, ospitano principalmente applicazioni dedicate a specifiche esigenze delle varie Entità e/o applicazioni che dovranno essere messe, ove possibile, a fattor comune.

In ogni caso, in linea generale, le strategie perseguibili sono:

- dismissione: l'applicazione non riveste più un'importanza tale da rendere economicamente vantaggiosa una migrazione, e se ne raccomanda quindi la dismissione;
- coesistenza nel vecchio o nel nuovo ambiente: l'applicazione non verrà migrata nella nuova piattaforma ma verrà mantenuta "as is", ospitata nel nuovo ambiente laddove possibile, oppure ospitata su un ambiente appositamente mantenuto per essa;
- integrazione lasca (grafica): l'applicazione viene parzialmente adattata graficamente mediante:
  - Modifica stili ed incorporazione IFRAME;
  - Modifica stili e inclusione di menu ad hoc che rispecchiano la navigazione;
- integrazione completa: l'applicazione viene riscritta ed integrata nella piattaforma MS-SharePoint Server (mantenendo la stessa struttura dati di back-end).

### **3.2. SVILUPPO DI NUOVE FUNZIONALITÀ DEL PORTALE DELL'AREA DELLA T.A. - MANUTENZIONE EVOLUTIVA DEL PORTALE INTRANET**

Il portale necessita di una costante attività di miglioramento ed evoluzione che consenta allo stesso di rimanere allineato alle evoluzioni delle esigenze del SGD/DNA.

Tale attività è strettamente connessa con evoluzioni e nuove esigenze ad oggi non prevedibili. In ogni caso, per ogni insieme di modifiche, richieste dal DdE, che sarà necessario apportare ovvero per la realizzazione di nuove funzionalità del portale, dovranno essere previste le seguenti fasi:

- 1) definizione dei requisiti funzionali;
- 2) definizione della soluzione e stima dei costi, in termini di ore/uomo necessarie per l'implementazione della soluzione;
- 3) approvazione della soluzione proposta da parte del DdE.;
- 4) definizione delle specifiche realizzative;
- 5) realizzazione;
- 6) test e messa in produzione.

A tale scopo, al fine di non impattare sull'ambiente di produzione del portale, è necessario che i test di funzionamento delle modifiche realizzate vengano effettuate su una piattaforma di test che riproduca fedelmente le funzionalità del portale in linea.

### **3.3. SUPPORTO APPLICATIVO PER IL CORRETTO FUNZIONAMENTO DELLE FUNZIONI EVOLUTE DEL PORTALE DELL'AREA T.A.**

E' necessario assicurare al personale tecnico dell'A.D. che ha supervisionato le attività di realizzazione del Portale Intranet e che sta provvedendo al coordinamento della Redazione Distribuita del SGD/DNA, un supporto continuativo da parte di personale che abbia competenze sia redazionali che sulla specifica piattaforma di gestione contenuti, Microsoft SharePoint

Server, in uso presso l'Amministrazione, per garantire il corretto e costante funzionamento delle applicazioni del portale.

Il personale impiegato dovrà garantire la costante operatività delle attuali funzionalità evolute disponibili sul portale intranet, provvedendo ad effettuare la manutenzione correttiva e adeguata delle stesse, in funzione delle indicazioni che verranno fornite dal personale dell'A.D., sviluppando le opportune patch del codice sorgente interessato, di proprietà dell'A.D..

### 3.4. ASSISTENZA SISTEMISTICA AL CED DI SGD/DNA

Il consolidamento dei contenuti di tutti i siti delle singole DD.GG. e DD.TT. presso il CED del SGD/DNA porterà, a regime, ad avere una unica piattaforma per tutta l'Area T.A..

La gestione di una tale piattaforma prevede l'indirizzamento di una serie di problematiche specifiche ulteriori quali:

- monitoraggio continuo dell'attività della piattaforma, con evidenza dell'attività dei singoli servizi che la compongono, allarmi al manifestarsi di anomalie su singoli servizi o failure hardware;
- reportistica, intesa come sviluppo e produzione di statistiche di accesso al portale ed a specifiche aree dello stesso, che consentano di capire i volumi di utenti coinvolti, i percorsi di navigazione seguiti dagli utenti, etc.;
- patch management, inteso come pronta ricezione, test e distribuzione di tutte le patch di sicurezza rilasciate dai produttori dei singoli componenti software utilizzati nella Web Farm e, comunque, in accordo alle policy tecniche vigenti in ambito Difesa;
- backup management, inteso come verifica costante della politica di backup dei dati e delle configurazioni della piattaforma finalizzata ad un eventuale immediato ripristino del portale, verificando la bontà delle procedure definite per il ripristino dei dati e delle configurazioni mediante un piano di test periodico delle procedure stesse;
- disaster recovery, inteso come verifica periodica delle procedure atte a ricostruire da zero la piattaforma a fronte di un evento catastrofico. Tali procedure andranno opportunamente aggiornate e testate periodicamente al fine di garantire l'aderenza delle procedure stesse alla realtà della Web Farm.

Sarà necessario un supporto professionale in grado di offrire indirizzamento a tutte le problematiche di gestione sopra descritte. Tale supporto andrà erogato "on-demand" (con preavviso di un giorno) con personale tecnico che opererà presso il CED unificato dell'Area T/A (via Marsala - Roma), in piena collaborazione con il personale militare/civile dell'A.D..

### 3.5. FORMAZIONE

L'espansione dei servizi su tecnologia Microsoft, basata principalmente su MS-SharePoint rende necessaria l'acquisizione di competenze specifiche da parte del personale dell'A.D..

#### **Formazione personale tecnico**

Va quindi previsto un opportuno piano formativo, che sarà approvato dal DdE, per il personale del CED di SGD/DNA che dovrà curare l'amministrazione di questa piattaforma.

Tale formazione andrà erogata nella forma di corso in aula. Gli ambiti tecnologici dovranno riguardare:

- la conoscenza del sistema operativo Microsoft Windows Server 2012 r2 in modalità cluster

e successive versioni;

- la sicurezza dei sistemi in generale e l'applicazione ad ambienti Microsoft;
- Microsoft SQL server 2012 Enterprise Edition in Cluster e successive versioni;
- il Microsoft SharePoint Server 2013 Enterprise e successive versioni.

Accanto alla formazione in aula è richiesto che tutte le attività siano svolte in modalità training on the job, in modo da garantire il maggior travaso di conoscenze possibile così da rendere quanto più possibile indipendente l'Amministrazione da interventi da parte del fornitore.

I corsi dovranno essere tenuti da personale qualificato e dotato di specifica esperienza formativa, possibilmente in possesso della qualifica di Microsoft Certified Trainer.

Il materiale didattico necessario al corso sarà parimenti messo a disposizione dalla Ditta.

La residua logistica necessaria ai corsi stessi – aule, videoproiettore, computer, apparati di rete, accesso ad Internet, etc. – sarà messo a disposizione dall'A.D..

Dovrà essere erogato almeno un corso articolato su 5 giornate lavorative.

Il numero massimo di partecipanti per il corso è fissato a 5 (cinque).

### **Formazione personale Redazione distribuita**

Al fine di garantire il corretto e pieno utilizzo della piattaforma di base del portale dell'Area T.A. è richiesta anche l'erogazione di specifiche sessioni formative per assicurare il completamento della formazione degli "author" del Portale. In particolare, nel corso delle suddette sessioni dovranno essere illustrate praticamente le tecniche di alimentazione del portale.

Anche tale formazione andrà erogata nella forma di corso in aula.

Dovranno essere erogati almeno 5 sessioni formative articolate su una giornata lavorativa.

Il numero di partecipanti massimo per ogni sessione è fissato a 15 (quindici).

## **1. FIGURE PROFESSIONALI**

Il personale della Ditta dovrà garantire il corretto funzionamento delle componenti del Portale intranet dell'area T.A. rilasciate in esercizio e la rimozione di eventuali malfunzionamenti.

Il personale della Ditta dovrà essere in possesso di elevata competenza relativa alle attività da svolgere, approfondita conoscenza dei prodotti, servizi, applicazioni e sistemi in uso e di ulteriori definiti requisiti in termini di significative esperienze maturate, opportuni studi e corsi seguiti, certificazioni conseguite.

Le esperienze maturate dovranno essere relative a progetti di analoga complessità funzionale, tecnologica ed organizzativa.

Nello specifico, il personale impiegato dovrà essere in possesso delle conoscenze tecnologiche relative ai prodotti impiegati per la realizzazione del portale intranet dell'area T.A. ovvero della piattaforma basata su: Windows Server 2012 R2, SharePoint Server 2013 e SQL Server 2012.

Al fine di assicurare le attività di cui sopra, il fornitore dovrà rendere disponibili almeno le seguenti tipologie di professionisti:

- **Analista/programmatore Senior**, che dovrà essere in grado di:
  - analizzare l'architettura della soluzione implementata per il portale dell'Area T.A. al fine di suggerire eventuali miglioramenti per ottimizzare le prestazioni globali della piattaforma;
  - curare puntualmente tutte le fasi di progettazione e sviluppo del software per la realizzazione di nuove funzionalità, per la correzione di eventuali malfunzionamenti o per adeguare le funzionalità già esistenti a nuove esigenze.

In particolare, detta figura professionale deve possedere un profilo minimo rispondente alle

seguenti caratteristiche:

Analista/programmatore Senior		
<b>Titolo di studio</b>	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente	
<b>Esperienze lavorative</b>	Minimo 5 anni di esperienza documentata nel settore informatico, di cui almeno 3 di esperienza documentata in attività di analisi e progettazione di sistemi software applicativi su piattaforma MS-SharePoint	
	Redazione di documentazione di progetto	
	Realizzazione e documentazione procedure	
	Preparazione di casi di test	
	Esecuzione di test	
	Coordinamento di piccoli gruppi di lavoro	
	Partecipazione a gruppi di progetto di medie dimensioni	
	Definizione/Progettazione ed implementazione di Sistemi complessi di Backup/Ripristino Ridondanza/Resilienza per Framework MS-SharePoint 2010/2013	
	Progettazione/Dimensionamento e analisi di scalabilità di Farm MS-SharePoint	
	Integrazione tra sistemi quali: Office Web Apps, Workflow Foundation, Reporting Services, Infopath, Adobe Acrobat	
	Gestione/Sviluppo applicazioni con metodologia SCRUM con support del Microsoft “Team Foundation server”.	
	<b>Conoscenze</b>	Disegno ed implementazione di soluzioni SharePoint distribuite in ambito Document Management che in ambito Enterprise Content Management.
		Disegno, Dimensionamento e Configurazione di Farm SharePoint multiserver basate su target di performance e carichi di lavoro attesi dal committente.
Configurazione dei servizi applicativi disponibili in Microsoft SharePoint (User Profile Service, Workflow Host Service, Business Data Connectivity Service etc)		
Personalizzazione e “Brandizzazione” delle applicazioni web SharePoint		
Metodologie avanzate di analisi di prodotti SW (siti web)		
Metodologie avanzate di disegno di prodotti software (siti web)		
Tecniche e metodologie di controllo delle performance di progetto		
Metodologie & Tecniche di ottimizzazione delle Risorse HW/SW basate su meccanismi di “Machine Learning” e algoritmi avanzati (Reti Neurali – Feed Forward – IAAS Infrastructure as a Service)		
Tecniche di programmazione strutturata		
Tecniche e strumenti di modellazione e integrazione dati		
Metodologie e tecniche per la gestione dei metadati		
Metodologie e tecniche per il cleaning e la qualità dei dati		



Metodologia di analisi e disegno Object Oriented con UML
Ottima conoscenza della piattaforma MS SharePoint
Conoscenza dei DBMS relazionali (in particolare, My SQL e Microsoft SQL Server).

**Programmatore Junior** con un profilo minimo rispondente alle seguenti caratteristiche:

<b>Programmatore Junior</b>	
<b>Titolo di studio</b>	Diploma di perito informatico o diploma analogo
<b>Esperienze lavorative</b>	Minimo 3 anni di esperienza documentata nel settore, di cui almeno 1 di esperienza documentata in attività di sviluppo di software applicativi su piattaforma MS-SharePoint,
	Sviluppo di analisi tecnica
	Esecuzione di test
	Integrazione tra Sistemi quali: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Office Web Apps,</li> <li>- Workflow Foundation,</li> <li>- Reporting Services,</li> <li>- Infopath,</li> <li>- Adobe Acrobat</li> </ul>
	Partecipazione a gruppi di progetto di medie dimensioni
<b>Conoscenze</b>	Metodologia di analisi
	Tecniche di programmazione strutturata
	Strumenti di modellazione dati
	Metodologie e tecniche per la gestione dei metadati
	Tecniche di programmazione Object Oriented
	Sviluppo di applicazioni web in tecnologia ASP, ASP.NET, MVC5, J2EE, PHP, Framework MVC/ANGULAR JS
	DBMS relazionali (Oracle, My SQL, SQL Server)
	Elementi avanzati di Programmazione in C#
	Elementi avanzati di Programmazione in WPF (Windows Presentation Foundation)
	ORM (Object Relational Mapping), Entity Framework, LINQ to Sharepoint, Hibernate
	Ottima conoscenza Piattaforma MS Share Point
Conoscenza della lingua inglese (tecnica)	
Ottime capacità relazionali	

Si precisa che le necessarie conoscenze sui diversi ambienti applicativi e tecnologici in uso e per i diversi servizi oggetto devono essere presenti nel complesso delle risorse professionali richieste alla Ditta per i servizi che saranno erogati e non in un'unica persona.

Per ciascuna figura professionale dovrà essere fornito, a pena esclusione, il relativo CURRICULUM VITAE.

I curricula vitae del personale da impiegare per la commessa dovranno essere resi disponibili all'A.D. per la valutazione in fase di aggiudicazione di gara.

Si precisa inoltre che:

- la cultura equivalente può corrispondere, indicativamente, a 5 anni di esperienza lavorativa addizionale in ambito informatico;
- requisito fondamentale è individuare figure professionali con una forte propensione alla comunicazione e ai rapporti personali, con l'attitudine ad operare in ambienti complessi e, particolare, capacità di operare in team e nel rispetto delle scadenze pianificate.

Il personale individuato e proposto collaborerà attivamente con il GdL che, al momento, sta provvedendo al coordinamento della Redazione Distribuita del SGD/DNA, nonché alla gestione quotidiana del portale Intranet dell'area T.A. e dovrà supportare il personale dell'A.D. nelle attività di analisi tecnico – funzionale e di manutenzione correttiva ed evolutiva della piattaforma di base del Portale basata su Microsoft SharePoint.

L'insieme delle attività verranno condotte prevedendo un meccanismo di continua condivisione di know how, che porti ad un accrescimento professionale costante del personale dell'A.D..

## 2. VALUTAZIONE DIMENSIONALE

Per le attività necessarie alla prestazione richieste, l'A.D. stima un utilizzo massimo di risorse che la Ditta potrà impiegare nei 12 mesi di durata contrattuale sino all'esaurimento dell'importo massimo del contratto, con ripartizione tra le 2 tipologie di figure professionali di cui al precedente punto 4 del presente Requisito per un complessivo stimato di 4.620 ore/uomo.

Andrà quindi prevista l'impiego di almeno le seguenti figure professionali:

- nr. 1 (uno) "Analista/programmatore Senior";
- nr. 1 (uno) "Programmatore Junior";

per un complessivo stimato di:

- 2.000 (duemila) ore/uomo per la figura di "Analista/programmatore Senior";
- 2.620 (duemilaseicentoventi) ore/uomo per la figura di "Programmatore Junior",

## 3. MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA E LIVELLI DI SERVIZIO

Gli interventi del personale della Ditta sono normalmente innescati da una segnalazione di impedimento all'uso di una o più delle funzioni evolute del Portale o dal riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento delle stesse e quello atteso, riscontrato direttamente dagli utenti durante l'esecuzione delle proprie attività.

I malfunzionamenti imputabili a difetti presenti nel codice sorgente, o nelle specifiche di formato o di base dati, non rilevati a suo tempo durante il ciclo di sviluppo o in collaudo, dovranno essere risolti dal personale delle Ditta con la riparazione del codice sorgente.

I malfunzionamenti, le cui cause non sono imputabili a difetti presenti nel software applicativo, ma ad errori tecnici, operativi o d'integrazione con altri sistemi (ad esempio interruzione della connettività, uso improprio delle funzioni, ecc.), comportano, per il personale della Ditta, il solo supporto all'attività diagnostica sulla causa del malfunzionamento, a fronte della segnalazione pervenuta, e verranno poi risolti da altre strutture di competenza.

I malfunzionamenti sono classificati in categorie così determinate:

- bloccanti, ovvero per i quali si richiede un intervento teso ad eliminare anomalie di funzionamento tali da pregiudicare il funzionamento complessivo del portale;
- non bloccanti, ovvero per i quali si richiede un intervento teso ad eliminare anomalie di funzionamento tali da non pregiudicare il funzionamento complessivo del portale.

Tutte le richieste d'intervento saranno trasmesse tramite lo strumento "invia suggerimento o segnalazione" del portale dell'Area T.A. ovvero mediante una e-mail, all'indirizzo di posta elettronica che la Ditta dovrà rendere disponibile per l'esecuzione della commessa o tramite chiamata al recapito telefonico che sarà reso disponibile dall'A.D. per il personale della ditta che opererà presso la sede dell'A.D..

In particolare, per ogni richiesta la Ditta dovrà tracciare almeno i seguenti elementi identificativi:

- data e ora della richiesta (data e ora di invio della richiesta tramite portale e/o e-mail ovvero data e ora di ricezione chiamata telefonica);
- descrizione della motivazione della richiesta d'intervento e in particolare relativamente alla funzione su cui intervenire;
- priorità dell'intervento in funzione della tipologia d'impatto sul sistema interessato.

In funzione della tipologia di malfunzionamento la Ditta dovrà assicurare il rispetto delle seguenti tempistiche:

- per i malfunzionamenti classificati come bloccanti, l'intervento dovrà iniziare entro 2 ore dalla data/ora di invio della richiesta e concludersi con il ripristino della funzionalità entro 8 ore dalla data/ora di presa in carico del problema (ora di avvio dell'intervento).
- per i malfunzionamenti classificati come non bloccanti, l'intervento dovrà iniziare entro 1 giorno lavorativo dalla data di invio della richiesta e concludersi con il ripristino della funzionalità entro al massimo 5 giorni lavorativi successivi alla data di presa in carico del problema (ora di avvio dell'intervento).

Per quanto riguarda le nuove funzionalità che verranno chieste dal personale dell'A.D., in funzione di nuove esigenze al momento non prevedibili, la Ditta dovrà elaborare una soluzione progettuale che dovrà essere successivamente approvata dal Personale dell'A.D.. In particolare per ogni nuova esigenza la Ditta dovrà:

- analizzare l'esigenza e individuare i requisiti essenziali per la realizzazione della nuova funzione richiesta;
- produrre la scheda di intervento che dovrà chiaramente riportare il preventivo di spesa ossia i tempi di realizzazione (in termini di ore/uomo, suddivisi per profili funzionali necessari), il relativo elenco dei requisiti raccolti unitamente alla procedura di test della nuova funzione e lo sottoporrà all'approvazione del personale dell'A.D., entro 10 giorni solari dalla richiesta della nuova funzione;
- entro 5 giorni lavorativi dall'approvazione della scheda di intervento, la Ditta darà inizio alle attività definite nella scheda, le quali dovranno concludersi entro i tempi stabiliti dal piano di rilascio della nuova funzione;
- effettuate i test interni della soluzione implementata su una specifica piattaforma di test che deve riprodurre fedelmente le funzionalità del portale in linea, al fine di non impattare sull'ambiente di produzione del portale. In particolare, dovranno essere eseguiti test di regressione/non regressione, al fine di verificare che le modifiche introdotte non abbiano indotto anomalie su funzioni già rilasciate: in tal caso la Ditta dovrà provvedere al ripristino del funzionamento del sistema senza alcun onere economico per l'A.D.
- a valle dei test positivi effettuati dalla Ditta stessa, sottoporre gli esiti degli stessi al personale dell'A.D. per l'approvazione della soluzione realizzata e la successiva messa in pro-

duzione sul portale dell'area T.A..

Tutte le modifiche alla baseline del software della piattaforma del portale dell'Area T.A. che interverranno durante la vigenza del contratto saranno garantite dalla Ditta per un periodo di 365 giorni solari dalla data di collaudo delle stesse.

Per ciascuna nuova funzione realizzata la Ditta dovrà consegnare all'A.D. la relativa documentazione (manuale utente).

Al termine della durata contrattuale, la Ditta dovrà consegnare all'A.D. i codici sorgente di tutto il software sviluppato, con la precisa riferibilità dello stesso rispetto all'intervento eseguito, ai fini della gestione della configurazione del sistema.

#### 4. PARTICOLARI PRESCRIZIONI

Tutte le attività descritte nel presente requisito dovranno essere condotte in regime di gestione per la qualità: pertanto, durante tutta la durata contrattuale la Ditta dovrà essere certificata, in conformità con la norma ISO 9001:2008, per il Settore 33 "Tecnologia dell'informazione" e dovranno essere rispettate tutte le prescrizioni previste dalle norme e dagli standard di cui al successivo punto 9 del presente requisito.

La Ditta dovrà fornire i manuali utente e tutta la documentazione progettuale e d'analisi redatte in lingua italiana, in formato digitale, a SEGREDIFESA ed al Direttore dell'Esecuzione di tutti le funzionalità del portale dell'Area T.A. che modificherà e/o produrrà nel corso della durata contrattuale.

#### 5. CONSUNTIVI PERIODICI

La Ditta con cadenza quadrimestrale dovrà fornire un report riepilogativo delle attività svolte per ogni tipologia di servizio erogato.

Il Report delle attività dovrà essere redatto aggregando le attività svolte sulla base di quanto richiesto dall'A.D., che dovrà al minimo contenere:

- elenco delle attività svolte dalla Ditta nel corso del quadrimestre, riportando le date effettive di consegna dei prodotti e/o di termine delle attività condotte;
- elenco del personale impiegato dalla Ditta con l'indicazione del profilo professionale, delle ore impegnate, della tariffa giornaliera, del totale per attività e del totale per risorsa;
- sintesi delle attività svolte con l'impegno, in giorni, distinto per figura professionale.

#### 6. STANDARD E NORME APPLICABILI

UNI EN ISO 9001:2008 o NATO AQAP 2110/160 o AQAP 2110/150 o AQAP 2110 Sistema di gestione per la qualità – Requisiti;

UNI EN ISO 9004:2000 Sistemi di gestione per la qualità – Linee guida per il miglioramento delle prestazioni;

ISO 12207 - Tecnologia dell'Informazione - Processi del ciclo di vita del software;

ISO 9126 - Tecnologia dell'Informazione - Qualità del prodotto software;

Norme ISO (in particolare ISO9001 2000, ISO12207 1995, ISO9126 2000);

Manuale dei livelli di servizio, pubblicazione AIPA 2002;

UNI EN ISO 10007 – Guida per la gestione della configurazione;

ISO/IEC 10067 - Guidelines to quality in project;

ISO/IEC 16326 - Software project management;  
CEI EN 60300-1:2003 Gestione della fidatezza – Parte 1: Sistemi di gestione della fidatezza;  
IEC 60300-2:2004 Gestione della fidatezza – Parte 2: Linee guida per la gestione della fidatezza.

## 7. PENALI

Lo scopo delle penali è quello di riequilibrare il servizio effettivamente ricevuto (di minore qualità e/o generando disservizi e/o ritardi e/o inducendo un danno all'utilizzatore) dal Committente al corrispettivo da erogarsi secondo i Livelli di Servizio definiti al punto 6 del presente requisito.

Le penali da adottare sono individuate contrattualmente e sono organizzate in modo progressivo in relazione alla gravità o al ripetersi della mancata soddisfazione degli adempimenti richiesti.

Per i dettagli del processo di contestazione ed applicazione delle penali, si rinvia a quanto puntualmente disciplinato nelle condizioni di fornitura.

## 8. SICUREZZA

Il personale impiegato nei servizi oggetto di fornitura della Ditta è tenuto ad:

- osservare la più rigorosa riservatezza in ordine alle informazioni di cui viene a conoscenza, in occasione dell'attività svolta;
- osservare e fare osservare le disposizioni di ordine interno che fossero eventualmente comunicate;
- comunicare gli estremi anagrafici e quelli di un documento ufficiale di riconoscimento.

Ad insindacabile giudizio dell'A.D. il personale tecnico impiegato per erogare i servizi dichiarato non gradito dagli organi interni di sicurezza dovrà essere tempestivamente sostituito. Sarà premura del personale della Ditta, inoltre, utilizzare supporti fisici per il trasporto di dati che non siano infetti da virus, in modo da rispettare il livello di sicurezza implementato nell'A.D. ed in ottemperanza a quanto previsto dalla Direttiva SMD-I-019.