Procedura aperta per la fornitura dei servizi di gestione dell'infrastruttura asservita al portale istituzionale, al sistema di gestione delle autorizzazioni e della piattaforma di E-Procurement SIAPS

(CIG n. 8479914667)

Capitolato tecnico

SORESA
Società Regionale per la Sanità S.p.A.

INDICE

1 PREMESSA 6

2 CONTESTO ATTUALE 7

2.1 INFRASTRUTTURE 8

2.2 PORTALE ISTITUZIONALE 11

2.3 MODULO RAGA 11

2.4 DOCUMENT MANAGEMENT 12

2.5 DOCUMENTAZIONE 12

2.6 VOLUMI GESTITI 13

3 CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA 13

3.1 OGGETTO E DURATA 13

3.2 SERVIZI RICHIESTI 14

3.2.1 Cloud ibrido: configurazione, migrazione e attivazione 14

3.2.2 Gestione sistemistica e manutenzione dell'intera infrastruttura 14

3.2.3 Servizi di manutenzione a canone 15

3.2.3.1 Manutenzione correttiva 15

3.2.3.2 Manutenzione preventiva 15

3.2.3.3 Manutenzione normativa 15

3.2.3.4 Manutenzione migliorativa 15

3.2.3.5 Modalità di erogazione dei servizi di manutenzione 16

3.2.4 Manutenzione Evolutiva – servizio a consumo 17

3.2.5 Servizio di assistenza 19

3.2.6 Formazione 21

3.2.7 Affiancamento finale 21

3.3 PROFILI PROFESSIONALI DELLE RISORSE 22

3.3.1 Responsabile di progetto 22

3.3.2 Team di assistenza 23

3.3.3 Team di manutenzione 23

3.4 SOSTITUZIONE DELLE RISORSE CHIAVE 24

4 PRESA IN CARICO DEL SERVIZIO 25

5 SEDE E STRUMENTI DI LAVORO 25

6 LIVELLI DI SERVIZIO 26

6.1 DISPONIBILITÀ DEL SISTEMA 26

6.2 PERFORMANCE 27
6.3 ASSISTENZA 27
6.4 MANUTENZIONI 28
7 RENDICONTAZIONE DELLE ATTIVITÀ 30
7.1 FATTURAZIONE E PAGAMENTI 30
8 PENALI 30
9 CONTENUTI DELL'OFFERTA TECNICA 32

Definizioni ed acronimi

AASSLL	Aziende Sanitarie Locali
AAOO	Aziende Ospedaliere
AQ	Accordo Quadro
CAD	Codice dell'Amministrazione Digitale
CLOUD	Cloud Computing è un modello che consente di abilitare un accesso conveniente e su richiesta a un insieme condiviso di risorse informatiche configurabili
COMMITTENTE	Amministrazione che commissiona la fornitura
CRM	Customer Relationship Management
DB	Data Base
DC	Decreto Commissariale
DCA	Decreto del Commissario ad Acta
DO	Direttore Operativo
DG	Direttore Generale
DGRC	Delibera Giunta Regionale Campania
DR	Disaster Recovery
IA	Impresa Aggiudicataria
L.R.	Legge Regionale
MAC	Manutenzione correttiva
MAD	Manutenzione adeguativa
ME	Mercato elettronico
MEV	Manutenzione evolutiva
OE	Operatore economico
PA	Pubblica Amministrazione
PEC	Posta elettronica certificata
PI	Punto istruttore
PMI	Piccole e medie imprese

PO	Punto ordinante
RDO	Richiesta di offerta
RUP	Responsabile unico procedimento
SAL	Stato Avanzamento Lavori
SDA	Sistema dinamico di acquisizione
SIAPS	Sistema Informativo Appalti Pubblici Sanità
SLA	Service Level Agreement
SO.RE.SA.	Società Regionale per la Sanità SpA
SSR	Servizio Sanitario Regionale
WBS	Work Breakdown Structure (struttura analitica di progetto)

1 PREMESSA

La So.Re.Sa. S.p.A. – Società Regionale per la Sanità - è una società per azioni unipersonale, istituita dalla Regione Campania con DGRC n. 361 del 27/02/2004, in attuazione dell'art. 6, della L.R. n. 28 del 26/12/2003.

La legge regionale n. 16 del 07/08/2014 ha apportato alcune modifiche al ruolo di So.Re.Sa. ed in particolare si sostituisce il comma 15 dell'articolo 6 della legge regionale 24 dicembre 2003 n. 28 (Disposizioni urgenti per il risanamento della finanza regionale) con il seguente:

"15. Ai fini del contenimento e della razionalizzazione della spesa, in attuazione dei commi 449 e 455 dell'articolo 1 della legge 27 dicembre 2006, n. 296 (Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato - legge finanziaria 2007), la So.Re.Sa. costituisce centrale di committenza regionale ai sensi dell'articolo 3, comma 34 e dell'articolo 33 del decreto legislativo12 aprile 2006, n. 163 (Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE - Codice degli Appalti) e soggetto aggregatore ai sensi dell'articolo 9 del decreto-legge 24 aprile 2014, n. 66 (Misure urgenti per la competitività e la giustizia sociale), convertito dalla legge 23 giugno 2014, n. 89, che aggiudica appalti pubblici o conclude accordi quadro di lavori, forniture o servizi destinati alle ASL e AO, alle società partecipate in misura totalitaria dalla Regione Campania, ivi comprese quelle in house, ad eccezione di EAV S.r.l. e di Sviluppo Campania S.p.A., agli enti anche strumentali della Regione, diversi da quelli del trasporto su ferro e su gomma, agli enti locali e alle altre pubbliche amministrazioni aventi sede nel medesimo territorio".

Inoltre, il D.P.C.M. del 11 novembre 2014 all'art. 1, co. 2, "Requisiti per l'iscrizione nell'elenco dei soggetti aggregatori (…)", ha stabilito che: "resta comunque ferma l'iscrizione all'elenco della Consip S.p.A. e di una centrale di committenza per ciascuna regione ove costituita ai sensi dell'art. 1, comma 455, della legge 27 dicembre 2006, n. 296, ovvero individuata ai sensi del medesimo art. 9, comma 5, del decreto-legge n. 66 del 2014 convertito dalla legge n. 89/2014" e con la Delibera Anac n. 31 del 17 gennaio 2018, è stata confermata l'iscrizione (già disposta con Delibera n.58/2015), della So.Re.Sa. per la Regione Campania nell'elenco dei Soggetti aggregatori di cui all'art. 9 del decreto-legge n. 66 del 2014 convertito dalla legge n. 89/2014.

Più in generale, gli obiettivi di So.Re.Sa. sono:

- contenere la spesa pubblica, riducendo i prezzi unitari dei beni e servizi utilizzati dalle aziende sanitarie del SSR (e non solo) assicurando allo stesso tempo la qualità di beni e servizi acquisiti e la loro rispondenza ai fabbisogni;
- garantire la trasparenza dei processi di acquisto, anche mettendo a disposizione strumenti elettronici di negoziazione e promuovendone la diffusione e l'utilizzo;
- sostenere la libera concorrenza nel mercato della fornitura, favorendo la partecipazione anche delle PMI.

In questo scenario gli attori coinvolti sono sia gli operatori economici, con il relativo mercato di riferimento, che i destinatari dei servizi/beni aggiudicati, ovvero tutti gli enti del SSR e gli enti pubblici del territorio regionale.

In qualità di centrale di committenza/Soggetto Aggregatore So.Re.Sa. SpA, aggrega la spesa delle aziende sanitarie del territorio gestendo un sistema telematico centralizzato di negoziazione per l'acquisto di beni e servizi standardizzabili, realizzato attraverso le Convenzioni quadro, gli Accordi quadro e le altre procedure previste dal Codice degli appalti.

Lo strumento operativo è il modulo di e-procurement presente nel SIAPS, Sistema Informativo Appalti Pubblici Sanità, rilasciato in esercizio nel dicembre 2015. Il sistema è una piattaforma informatica basata su tre componenti: modulo per la gestione dei processi di acquisizione di beni e servizi, modulo dei processi di autorizzazione in deroga alle aziende sanitarie locali e portale istituzionale.

Il modulo di e-procurement presente nel sistema gestisce l'intero iter di acquisto, e non è oggetto della presente fornitura.

Le altre componenti del SIAPS sono il portale istituzionale e il modulo applicativo per la gestione telematica delle autorizzazioni in deroga delle Aziende Sanitarie Locali (RAGA – Richieste Autorizzazioni Gare Autonome), secondo quanto disposto dalla L.R.4 del 15/03/2011 e successivi Decreti Commissariali n. 58/2011 e n.11/2012, entrambe realizzate con Microsoft SharePoint 2013.

La presente fornitura riguarda i servizi di manutenzione e assistenza tecnica e operativa su queste ultime due componenti applicative incluse nel SIAPS, l'adeguamento dell'attuale infrastruttura fisica, realizzando l'evoluzione verso un'architettura che implementa un cloud ibrido, e i servizi di manutenzione e gestione dell'infrastruttura stessa.

Nel seguito del documento, salvo quando diversamente indicato, i riferimenti al SIAPS riguarderanno le suddette componenti ad esclusione, quindi, della piattaforma di e-procurement inclusa nel sistema.

2 CONTESTO ATTUALE

Dal punto di vista tecnico il sistema SIAPS è caratterizzato da moduli funzionali gestibili separatamente, attraverso un'architettura orientata alla metodologia SOA e all'utilizzo di web services. Il portale e il modulo RAGA sono implementati in ambiente Microsoft SharePoint 2013. Microsoft Share Point è una piattaforma di mercato che supporta lo sviluppo di soluzioni personalizzate attraverso uso di linguaggi di programmazione e tecnologie standard del mercato. Di seguito il link per approfondimenti:

https://support.office.com/it-it/article/Guida-di-SharePoint-Server-2013-5478f88a-1b24-4afc-8fbc-b2c3aa5a348f

2.1 INFRASTRUTTURE

La piattaforma in esercizio (hardware e software) è ospitata nel data center aziendale, situato in appositi locali presso la sede di So.Re.Sa., mentre una configurazione sostanzialmente speculare è ospitata presso il data center dell'ASL di Caserta, per assicurare DR e continuità operativa.

So.Re.Sa. SpA, in qualità di gestore del sistema, è il soggetto responsabile del corretto funzionamento del sistema stesso, nonché delle infrastrutture necessarie al suo funzionamento (connettività, sicurezza informatica, logica e fisica).

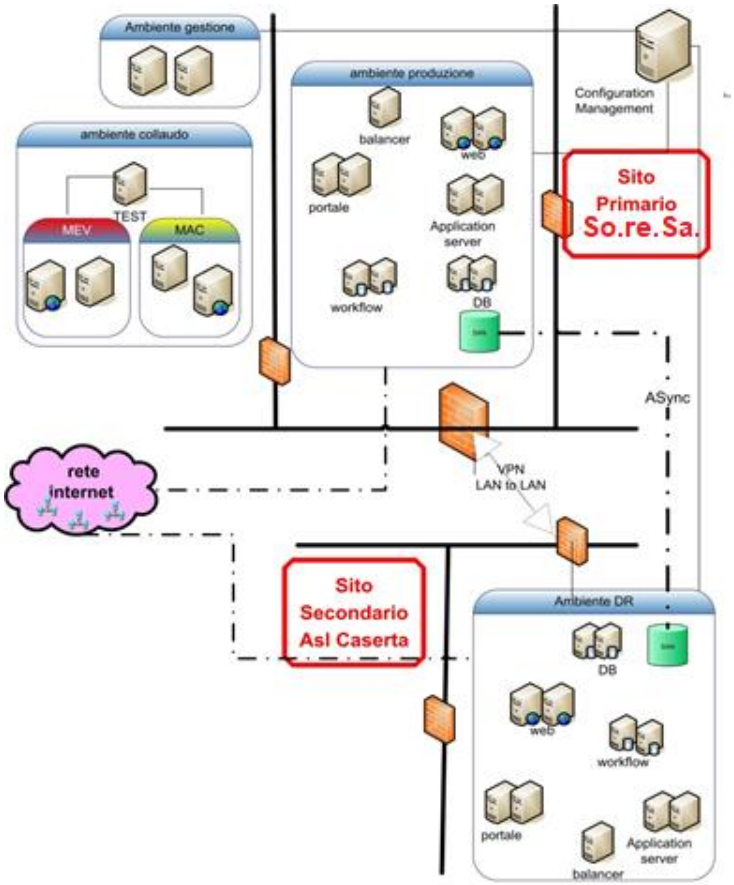
Le principali componenti applicative del sistema sono:

1. Portale;
2. Modulo RAGA;
3. Document Management;
4. Modulo di interoperabilità SPID
5. Back-office di amministrazione.

L'architettura del sistema è basata sui seguenti ambienti separati e indipendenti:

- Ambiente di test: dedicato all'effettuazione di test per lo sviluppo delle nuove funzionalità; i fornitori durante la loro attività di testing dovranno individuare i casi d'uso per l'implementazione di nuove funzionalità del software;
- Ambiente di produzione: dedicato alla pubblicazione e all'erogazione dei servizi, cioè all'installazione e alla configurazione del prodotto software nell'infrastruttura di esecuzione utilizzabile dagli utenti finali.

La figura seguente schematizza l'architettura del sistema distribuita sui due siti.



La tabella seguente riepiloga le risorse hardware disponibili sul sito primario e sul sito secondario:

Produttore	S.N.	Descrizione	Modello	Ubicazione	Numero CPU	Modello CPU	RAM	Numero, dimensione e tipologia dischi	Hostname
DELL	CJLR0Z1	Dell Networking N4032, 24x 10GBASE-T Fixed Ports, switch di rete	N4032	NA					
DELL	GLLR0Z1	Dell Networking N4032, 24x 10GBASE-T Fixed Ports, switch di rete	N4032	NA					
DELL	4PKS132	Storage Compellent	SC4020	NA				18X300GB 15K + 6x600GB 15K	
DELL	H97Z752	PowerEdge R630 Server	R630	NA	2	Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2660 v3 @ 2.60GHz	64 GB	2 X 600 GB SAS SEAGATE	SIAPPHYP1
DELL	9R4Z752	PowerEdge R630 Server	R630	NA	2	Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2660 v3 @ 2.60GHz	64 GB	2 X 600 GB SAS SEAGATE	SIAPPHYP2
DELL	B26Z752	PowerEdge R630 Server	R630	NA	2	Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2690 v3 @ 2.60GHz	256 GB	2 x 64 GB SD CARD	SIAPPESX2
DELL	726Z752	PowerEdge R630 Server	R630	NA	2	Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2690 v3 @ 2.60GHz	256 GB	2 x 64 GB SD CARD	SIAPPESX1
DELL	JQ4Z752	PowerEdge R630 Server	R630	CE	2	Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2660 v3 @ 2.60GHz	64 GB	2 X 600 GB SAS SEAGATE	SIAPDHYP1
DELL	397Z752	PowerEdge R630 Server	R630	CE	2	Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2660 v3 @ 2.60GHz	64 GB	2 X 600 GB SAS SEAGATE	SIAPDHYP2
DELL	H16Z752	PowerEdge R630 Server	R630	CE	2	Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2690 v3 @ 2.60GHz	256 GB	2 x 64 GB SD CARD	SIAPDESX1
DELL	426Z752	PowerEdge R630 Server	R630	CE	2	Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2690 v3 @ 2.60GHz	256 GB	2 x 64 GB SD CARD	SIAPDESX2
DELL	4KLR0Z1	Dell Networking N4032, 24x 10GBASE-T Fixed Ports, switch di rete	N4032	CE					
DELL	3KLR0Z1	Dell Networking N4032, 24x 10GBASE-T Fixed Ports, switch di rete	N4032	CE					
DELL	7QKS132	Storage Compellent	SC4020	CE				18X300GB 15K + 6x600GB 15K	

Le due tabelle[1] seguenti dettagliano, per il sito primario e per il sito secondario, le macchine attualmente configurate:

Ubicazione	Host	Funzione	desc	S.O.	RAM	CPU	Tipo Macchi	subnet	CPU		RAM		
Napoli sito primario	SIAPPESX1	Server Vmware	nodo 1 cluster vmware	ESXI 5.5	256 GB	2 CPU x 24 Core	Phisical mach	FE -BE	24		256		
Napoli sito primario	SIAPPESX2	Server Vmware	nodo 2 cluster vmware	ESXI 5.5	256 GB	2 CPU x 24 Core	Phisical mach	FE -BE	24		256		
Napoli sito primario	SIAPPHYP1	Server Hyperv	nodo 1 cluster HyperV	W2012R2	64 GB	2 CPU x 24 Core	Phisical mach	FE -BE	24		64		
Napoli sito primario	SIAPPHYP2	Server Hyperv	nodo 1 cluster HyperV	W2012R2	64 GB	2 CPU x 24 Core	Phisical mach	FE -BE	24	96	64	640	Fisico
Napoli sito primario									PROD	SVILUPPO	PROD	SVILUPPO	
Napoli sito primario	SIAPPRY1	Reverse Proxy	apache 2.4 - agganciato a www.soresa.it	CentOS 7.4	8 GB	2 VCPU	VM ESXI	FE	2	2	8	4	
Napoli sito primario	SIAPPWEB1	Application Server Sito Web	IIS 8.5	W2012R2	12 GB	8 VCPU	VM ESXI	BE	8	4	12	8	
Napoli sito primario	SIAPPMPS1	Application Server Sharepoint	IIS 8.5 - Sharepoint 2013	W2012R2	24 GB	8 VCPU	VM ESXI	BE	8	4	24	16	
Napoli sito primario	SIAPPAFL1	Application Server AfLink	Appl. In gestione AFSoluzioni per gestione gare	W2012R2	16 GB	8 VCPU	VM ESXI	BE	8	8	16	16	
Napoli sito primario	SIAPPADS7	Active Directory	A.D. secondario	W2012R2	4 GB	1 VCPU	VM ESXI	BE	1	4	4	8	
Napoli sito primario	SIAPPADS1	Active Directory	A.D. primario	W2012R2	8 GB	4 VCPU	VM HyperV	BE	4	4	8	8	
Napoli sito primario	SQLSERVER1	Dbserver (active/standby)	MS SQL 2012	W2012R2	16 GB	10 VCPU	VM HyperV	BE	10	10	16	16	
Napoli sito primario	SQLSERVER2	Dbserver (active/standby)	MS SQL 2012	W2012R2	16 GB	10 VCPU	VM HyperV	BE	10	2	16	4	
Napoli sito primario	SIAPGTTM1	Server per HelpDesk	OTRS - Ticketing	CentOS 6.7	8 GB	4 VCPU	VM ESXI	BE	4		8		
Napoli sito primario	SIAPGBOX1	Monitoraggio Zabbix	macchina di servizio	CentOS 6.5	4 GB	2 VCPU	VM ESXI	BE	2		4		
Napoli sito primario	SIAPGSTM1	Amministrazione Storage cons	macchina di servizio	W2012R2	12 GB	2 VCPU	VM ESXI	BE	2		12		
	SIAPGNAT1	Nat per Protocollo collaudo	macchina di servizio	CentOS 7.4	8 GB	2 VCPU	VM ESXI	BE	2		8		
Napoli sito primario	SIAPGVCT1	Vcenter	macchina di servizio	W2012R2	8 GB	4 VCPU	VM HyperV	BE		99		216	Usato
Napoli sito primario	storage	NA_VolESX1- 750 GB	lun per macchine vmware - in replica										750
Napoli sito primario	storage	NA_VolESX2- 650 GB	lun per macchine vmware - in replica										650
Napoli sito primario	storage	NA_VolMS1- 150 GB	lun per macchine Hyperv - in replica										150
Napoli sito primario	storage	NA_VolMS3- 200 GB	lun per macchine Hyperv - in replica										200
Napoli sito primario	storage	NA_VolMS2- 1000 GB	lun per DB SQL - in replica										1000
Napoli sito primario	storage	NA_VolMS4- 900 GB	lun per backup DB - in replica										900
Napoli sito primario	storage	Prod_share- 1000 GB	lun per appoggio log										1000
Napoli sito primario	storage	Archivio_share - 1500 GB	lun per appoggio backup VM								Fisico	6150	1500

Caserta sito secondari	SIAPDESX2	Server Vmware		ESXI 5.5	256 GB	2 CPU x 24 Core	Phisical mach	FE -BE
Caserta sito secondari	SIAPDHYP1	Server Hyperv		W2012R2	64 GB	2 CPU x 24 Core	Phisical mach	FE -BE
Caserta sito secondari	SIAPDHYP2	Server Hyperv		W2012R2	64 GB	2 CPU x 24 Core	Phisical mach	FE -BE
Caserta sito secondari	SIAPTPRY1	Reverse Proxy	Sviluppo/Collaudo	CentOS 6.6	4 GB	2 VCPU	VM ESXI	FE -BE
Caserta sito secondari	SIAPTWEB1	Application Server Sito Web	Sviluppo/Collaudo	W2012R2	8 GB	4 VCPU	VM ESXI	BE
Caserta sito secondari	SIAPTMSP1	Application Server Sharepoint	Sviluppo/Collaudo	W2012R2	16 GB	4 VCPU	VM ESXI	BE
Caserta sito secondari	SIAPTAFL1	Application Server AfLink	Sviluppo/Collaudo	W2012R2	16 GB	8 VCPU	VM ESXI	BE
Caserta sito secondari	SIAPTADS2	Active Directory	Sviluppo/Collaudo	W2012R2	8 GB	4 VCPU	VM ESXI	BE
Caserta sito secondari	SIAPTADS1	Active Directory	Sviluppo/Collaudo	W2012R2	8 GB	4 VCPU	VM ESXI	BE
Caserta sito secondari	SIAPTSQL1	Dbserver	Sviluppo/Collaudo	W2012R2	16 GB	10 VCPU	VM HyperV	BE
Caserta sito secondari	SIAPGBOX2	Monitoraggio Zabbix	Sviluppo/Collaudo	CentOS 6.5	4 GB	2 VCPU	VM ESXI	BE
Caserta sito secondari	SIAPGSTM2	Amministrazione Storage	macchina di servizio	W2012R2	16 GB	2 VCPU	VM HyperV	BE
Caserta sito secondari	ADMNGMT1	Active Directory	A.D. per cluster Hyperv	W2012R2	8 GB	4 VCPU	VM HyperV	BE
Caserta sito secondari	SIAPGVCT2	Vcenter	macchina di servizio	W2012R2	16 GB	4 VCPU	VM HyperV	BE
Caserta sito secondari	SIAPPADS10	Active Directory sito primario	A.D. da utilizzare in caso di DR	W2012R2	8 GB	1 VCPU	VM HyperV	BE
Caserta sito secondari	storage	NA_VolESX1- 750 GB	lun per macchine vmware - in replica					
Caserta sito secondari	storage	NA_VolESX2- 650 GB	lun per macchine vmware - in replica					
Caserta sito secondari	storage	NA_VolMS1- 150 GB	lun per macchine Hyperv - in replica					
Caserta sito secondari	storage	NA_VolMS3- 200 GB	lun per macchine Hyperv - in replica					
Caserta sito secondari	storage	NA_VolMS2- 1000 GB	lun per DB SQL - in replica					
Caserta sito secondari	storage	NA_VolMS4- 900 GB	lun per backup DB SQL - in replica					
Caserta sito secondari	storage	CE_VolESX1 - 800 GB	lun per macchine sviluppo/collaudo					
Caserta sito secondari	storage	CE_VolESX2- 500 GB	lun per macchine sviluppo/collaudo					
Caserta sito secondari	storage	CE_VolMS1- 500 GB	lun per macchine sviluppo/collaudo					
Caserta sito secondari	storage	CE_VolMS2- 500 GB	lun per macchine sviluppo/collaudo					
Caserta sito secondari	storage	Share Backup- 800 GB	lun per appoggio backup VM					
Caserta sito secondari	storage	Quorum HyperV 10 GB	lun per cluster HyperV					
Caserta sito secondari	Rete internet	100 Mb	gestito dal cliente					

Ad eccezione delle licenze Microsoft SQL Server e Sharepoint, messe a disposizione da So.Re.Sa. e con attivo un contratto di Software Assurance, tutte le componenti hardware e

[1] Per maggiore leggibilità le tabelle sono riprodotte nell'allegato documento TabelleSistemi

software sono state oggetto di fornitura nell'ambito del contratto di appalto del SIAPS e coperte da regolare contratto di assistenza e manutenzione.

Ove necessario, ulteriori dettagli sull'infrastruttura potranno essere richiesti in sede di sopralluogo.

2.2 PORTALE ISTITUZIONALE

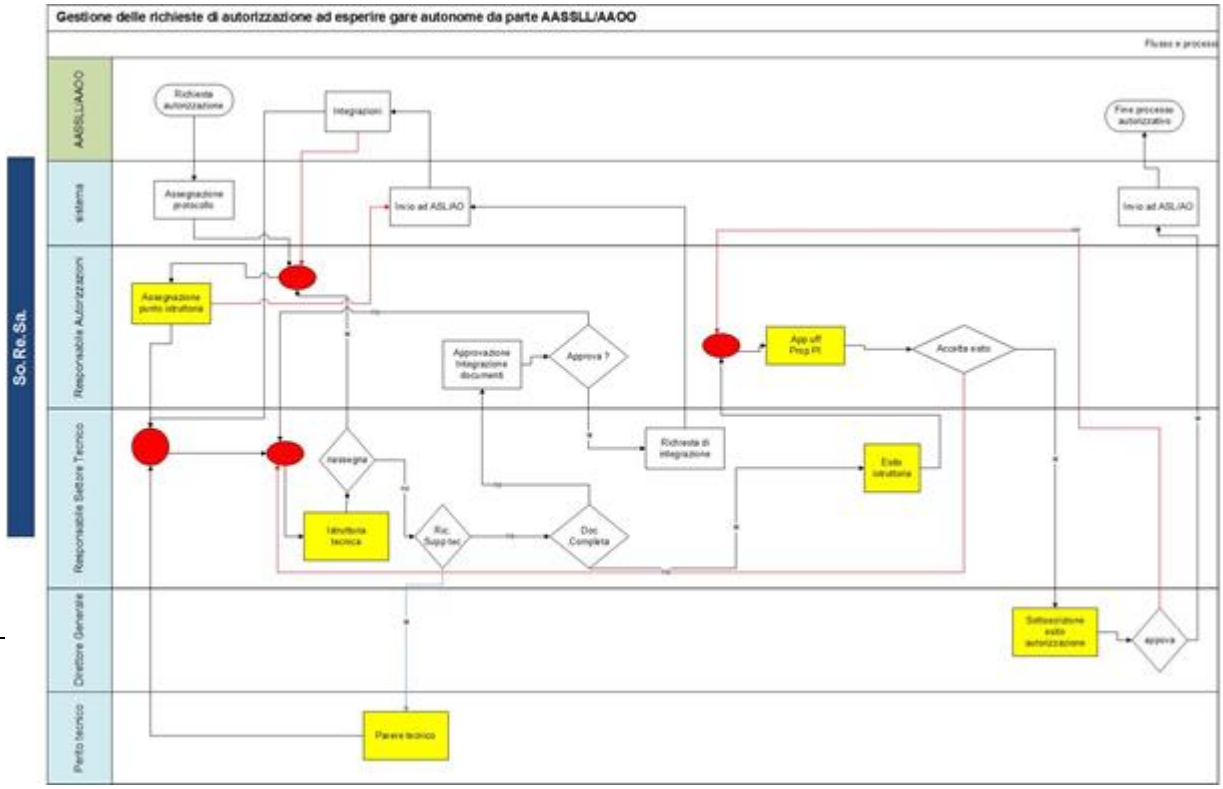
Le principali funzionalità connesse a questo modulo vengono di seguito dettagliate:

- Registrazione al portale come utente PA
- Registrazione al portale come utente OE
- Registrazione al portale come utente del portale, e aggiornamento profilo OE/PA
- Ricerche Linqpad/SQL utenti e OE registrati
- Richiesta Accreditamento Ente utente del portale
- Flusso Richiesta Accreditamento Ente utente So.Re.Sa.
- Pubblicazione News e altri contenuti nel Portale

2.3 MODULO RAGA

Il modulo applicativo per la gestione telematica delle autorizzazioni in deroga delle Aziende Sanitarie Locali (RAGA – Richieste Autorizzazioni Gare Autonome) è stato implementato secondo quanto disposto dal L.R. n. 11/2012.

Il flusso telematico tra gli enti del SSR e So.Re.Sa. SpA può essere schematizzato come segue:



Le attività connesse al flusso di lavoro sopra esposto vengono di seguito elencate:

- Creazione RAGA utente PA
- Integrazione RAGA utente PA
- Flusso RAGA utenti So.Re.Sa.: DO, PI, PT, DG.
- Ricerca, stato e storico di una specifica RAGA;
- Reportistica delle istanze.

2.4 DOCUMENT MANAGEMENT

L'attività di document management riguarda l'archiviazione di tutta la documentazione prodotta in ambito Sharepoint e relativa ai diversi servizi messi a disposizione dalla piattaforma stessa.

Le attività di supporto ad essa connesse sono:

- Creazione di un Fascicolo all'interno dell'archivio;
- Catalogazione dei documenti prodotti automaticamente dal sistema e di documenti esterni;

Sono previste tutte le funzionalità tipiche della gestione documentale, il cui obiettivo è quello di catalogare, organizzare e gestire in maniera logica tutte le tipologie di documenti, ricevuti o elaborati, semplificandone la ricerca e l'impiego nell'ambito dei processi aziendali.

2.5 DOCUMENTAZIONE

Per la presa in carico e la gestione del sistema è disponibile la seguente documentazione:

1. Manuali Utente (Registrazione utente PA e primo accesso - Registrazione e accesso utenti OE)
2. Codice sorgente degli applicativi
3. Documentazione di progetto
4. Documentazione per l'amministratore[2]

Si precisa che nell'appalto in corso non sono previste attività di affiancamento al subentro.

[2] La documentazione specifica potrà essere integrata da tre giornate di formazione da parte del fornitore uscente

2.6 VOLUMI GESTITI

Il modulo RAGA, inizialmente usato in parallelo alla tradizionale modalità di trasmissione, è totalmente in esercizio da aprile 2017, con un volume di circa 1.200 istanze all'anno e circa 800 utenze registrate lato PA.

L'attuale infrastruttura, mantenendo l'attuale aumento dello spazio disco utilizzato dal data base, potrebbe saturarsi entro il primo trimestre dell'anno prossimo.

3 CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA

3.1 OGGETTO E DURATA

La presente fornitura riguarda i servizi di manutenzione e assistenza tecnica e operativa sulle componenti applicative realizzate in Sharepoint, l'adeguamento dell'attuale infrastruttura fisica, realizzando l'evoluzione verso un'architettura che implementa un *cloud* ibrido, i servizi di manutenzione e gestione dell'infrastruttura stessa.

In dettaglio i servizi richiesti sono:

1. fornitura di infrastruttura cloud per ospitare l'attuale ambiente di produzione
2. migrazione dall'attuale ambiente di produzione *on premise* sull'infrastruttura cloud di cui al punto 1
3. disinstallazione dell'infrastruttura attestata sul sito secondario presso l'Asl di Caserta, trasferimento e installazione presso il data center di So.Re.Sa.
4. configurazione delle infrastrutture *on premise* per il loro utilizzo come ambiente di DR
5. gestione sistemistica dell'intera infrastruttura, sia sul sito primario che sul sito secondario, con la sola eccezione dell'application server della piattaforma di e-procurement;
6. manutenzione correttiva, preventiva, normativa, migliorativa ed evolutiva del software applicativo realizzato in Sharepoint (portale, modulo RAGA, documentale, integrazione SPID);
7. assistenza tecnica e applicativa, da erogarsi da remoto e, ove necessario, on site;
8. formazione;
9. affiancamento finale.

La durata del contratto sarà di 12 mesi, a partire dalla sottoscrizione del verbale di consegna lavori.

Si prevede l'eventuale ripetizione di servizi analoghi per ulteriori 12 mesi come indicato nel Disciplinare di gara.

3.2 SERVIZI RICHIESTI

Sarà responsabilità del fornitore garantire elevati livelli di prestazioni, sicurezza e affidabilità dei servizi erogati, nel rispetto degli standard e delle specifiche tecnologiche aperte, sia nazionali che internazionali.

Sarà necessario utilizzare adeguati standard di sicurezza per la trasmissione e conservazione dei dati, in conformità a quanto previsto dal Regolamento Europeo 2016/679 GDPR.

Tutte le componenti applicative che verranno sviluppate e/o aggiornate dovranno rispettare quanto previsto nelle linee di indirizzo per l'implementazione del sistema informativo sanitario regionale, approvate nel DCA n. 34 del 29/3/2019.

3.2.1 Cloud ibrido: configurazione, migrazione e attivazione

Le attività comprese in questo segmento di fornitura sono quelle sinteticamente riepilogate nei punti da 1 a 4 nel precedente paragrafo 3.1.

L'IA, in particolare, dovrà mettere a disposizione un'apposita infrastruttura in cloud opportunamente configurata per ospitare l'intero ambiente di produzione del SIAPS, con l'attuale dimensionamento ma in grado di incrementare la potenza di calcolo (intesa come macchine, virtuali, RAM, CPU, secondo necessità) del 20% e lo spazio disco del 50%, senza costi aggiuntivi per la committente.

Al termine dell'attivazione, l'attuale infrastruttura *on premise* di produzione sul sito primario dovrà essere migrata in cloud, e rilasciata in esercizio.

A seguire, l'IA dovrà provvedere alla disinstallazione dell'attuale infrastruttura sul sito secondario presso l'ASL di Caserta, al suo trasferimento presso il sito primario di So.Re.Sa. e all'installazione, riconfigurazione e attivazione come sito secondario di DR dell'ambiente di produzione in cloud, mettendo a disposizione di So.Re.Sa. le risorse non utilizzate.

3.2.2 Gestione sistemistica e manutenzione dell'intera infrastruttura

So.Re.Sa. SpA metterà a disposizione, sul sito di DR che, al termine delle attività descritte nel paragrafo precedente, sarà nel data center presso la propria sede, la connettività e l'infrastruttura di rete, tutte le dotazioni hardware e sistemi operativi acquisite nell'ambito dell'appalto SIAPS, le licenze d'uso con SA di Microsoft SQL Server e Sharepoint.

L'IA dovrà farsi carico della gestione sistemistica e della manutenzione hardware e software delle infrastrutture sul sito primario (in cloud) e sul sito secondario di DR (on premise presso So.Re.Sa.).

Il fornitore, inoltre, dovrà assicurare l'allineamento fra il sito primario e il sito secondario di DR, con periodicità da concordare con So.Re.Sa. (in una logica di DR e non di continuità operativa), nonché predisporre le procedure per la gestione dei disastri.

3.2.3 Servizi di manutenzione a canone

3.2.3.1 Manutenzione correttiva

Per manutenzione correttiva si intende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi; tale attività è innescata da impedimenti all'esecuzione dell'applicazione o da differenze riscontrate fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dalla prassi dell'utente. Il servizio di manutenzione correttiva è pertanto teso alla risoluzione dei difetti presenti nel codice sorgente, o nelle specifiche di formato o di base dati attraverso la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti, sia sulle interfacce utente che sulle basi dati, dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi in esercizio.

L'attività di manutenzione correttiva dovrà essere erogata relativamente al software in esercizio, ivi compreso il software che l'IA nel corso del periodo contrattuale avrà preso in carico, modificato o realizzato ex-novo.

3.2.3.2 Manutenzione preventiva

La manutenzione preventiva riguarda le possibili non conformità o scadenza delle performance che, pur non essendosi ancora manifestate, potrebbero manifestarsi. Per esempio, rientrano in questa categoria i criteri di robustezza e monitoraggio dell'evoluzione dei volumi dei dati (reazione ai possibili fault provocati da manovre utente o da eventi tecnologici o quelli che riguardano il mantenimento dell'integrità dei dati).

3.2.3.3 Manutenzione normativa

Il servizio di manutenzione normativa consiste nell'adeguamento delle funzionalità già presenti nei programmi, alle nuove normative comunitarie, nazionali e/o regionali suffragate da delibere ufficiali emesse dall'organismo legislativo competente, effettuato su segnalazione/richiesta della Committente. Rientrano in tale casistica le norme nazionali opportunamente recepite e modulate dagli organi regionali.

L'IA dovrà impegnarsi, nel caso di mutamento di disposizioni di legge, nazionali o regionali che risultano essere vincolanti, la cui entrata in vigore ricada nel periodo contrattuale, ad apportare le modifiche necessarie alle funzionalità già presenti nei programmi entro le scadenze concordate con il committente e comunque entro eventuali scadenze previste dalle norme stesse (per modifiche alla funzionalità si intendono sviluppi di software applicativo finalizzati ad adattare i programmi esistenti alle suddette disposizioni).

3.2.3.4 Manutenzione migliorativa

Il servizio consiste nell'assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo, come ad esempio produrre gli adeguamenti sul software dovuti all'aggiornamento di versioni del software di base, a nuove

release per la gestione della base dati, nuove modalità di gestione della rete, introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema, migrazioni di piattaforma. Gli adeguamenti possono essere necessari per preservare l'efficienza degli applicativi al variare delle condizioni e dei carichi di lavoro (ad esempio per migliorie di performance, per aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.), rilascio di nuove versioni (release) di programmi che riguardano modifiche e aggiornamenti apportati dall'IA per il miglioramento degli stessi.

Parte integrante del servizio è la modifica della funzionalità per la gestione anagrafica degli operatori economici che, a modifiche completate, utilizzeranno una apposita funzionalità messa a disposizione sulla piattaforma di e-procurement e che, pertanto, verrà dismessa dal portale. Più precisamente, il portale conserverà esclusivamente l'iscrizione ai servizi di informazione ivi previsti e la piattaforma di e-procurement tutte le iscrizioni connesse alla partecipazione alle procedure di gara.

La modifica al sistema di gestione anagrafica dovrà essere rilasciata in produzione solo a seguito dell'adeguamento lato sistema di e-procurement.

3.2.3.5 Modalità di erogazione dei servizi di manutenzione

Sulle componenti del sistema dovrà essere garantita la manutenzione correttiva, ovvero tutti gli interventi volti all'eliminazione dei malfunzionamenti del software applicativo e al ripristino delle funzionalità previste, a fronte di errori o incongruenze.

I malfunzionamenti del software verranno notificati dalla Committente alla IA con una comunicazione di rilevazione di errori, contenente:

- la descrizione dettagliata dell'anomalia riscontrata, eventualmente corredata di allegati esplicativi,
- il livello di impatto sull'operatività del sistema:
  - anomalia bloccante se impedisce all'utente l'uso dell'applicazione;
  - anomalia non bloccante se comporta malfunzionamenti che non impediscono all'utente l'uso dell'applicazione.

La IA, ricevuta la comunicazione di rilevazione errore, dovrà prendere in carico la richiesta (entro i tempi richiesti) e far pervenire alla Committente una comunicazione con l'indicazione dei tempi previsti per la risoluzione dell'anomalia (previsione di fine intervento).

Procederà quindi alla rimozione dell'anomalia ed effettuato l'intervento farà pervenire alla Committente la comunicazione di risoluzione anomalia, in cui dovranno essere indicati la data e l'ora di chiusura dell'intervento, la descrizione degli interventi effettuati sul software e le eventuali modifiche della documentazione.

L'accettazione della soluzione applicata dalla IA è subordinata alla verifica da parte della Committente stessa. Qualora la soluzione non sia ritenuta accettabile, la Committente ne darà comunicazione e la IA sarà tenuta a rimuoverla sempre nel rispetto dei tempi previsti e senza ulteriori oneri a carico della Committente.

La IA potrà comunicare la rimozione dell'anomalia per le vie brevi, ma è comunque tenuta a restituire il modulo comunicazione di rilevazione errori completato.

Nel caso di anomalia bloccante, a fronte di eventuali soluzioni di bypass proposte dalla IA e accettate dalla Committente per ripristinare almeno in parte l'operatività del sistema, l'anomalia verrà considerata come non bloccante. La Committente potrà quindi decidere di riassegnarla alla IA come anomalia non bloccante.

La manutenzione dovrà essere svolta direttamente da personale tecnico dell'IA, che dovrà garantire che l'accesso al sistema sia consentito solo al personale strettamente necessario ed esclusivamente per gli scopi indicati. Eventuali accessi al sistema di personale non autorizzato e/o eseguiti per usi diversi da quelli consentiti potranno comportare la risoluzione anticipata del contratto.

Al fine di garantire il miglior supporto possibile, l'IA dovrà dotarsi di apposita infrastruttura che permetta:

- l'accesso sicuro ed il controllo remoto ai sistemi della Committente (server);
- l'installazione di patch relative sia al software di base che a tutte le altre componenti software appositamente realizzate;
- ogni attività che si renda necessaria per il monitoraggio, la problem determination e il problem solving.

Per tutta la durata del servizio di manutenzione, l'IA dovrà produrre un report mensile (o consentire alla Committente l'accesso ad un sistema da cui sia possibile evincere le medesime informazioni) che attesti il raggiungimento degli SLA minimi e/o offerti e gli andamenti di:

- Segnalazioni aperte, causa e gravità;
- Tempo di chiusura delle segnalazioni per causa e gravità;
- Altre informazioni, da concordare in fase esecutiva, che consentano alla Committente di monitorare l'andamento delle anomalie e la soddisfazione degli utenti finali

L'IA dovrà inoltre effettuare analisi periodiche sullo stato del sistema, in termini di performances, occupazione dati, statistiche di utilizzo, ecc. a fronte delle quali attivare interventi di ottimizzazione sul sistema stesso.

Il servizio di assistenza dovrà essere attivo dal lunedì al venerdì (giornate lavorative) dalle ore 9:00 alle 17:00.

3.2.4 Manutenzione Evolutiva – servizio a consumo

Lo scopo del servizio è garantire la MEV delle componenti applicative realizzate in Sharepoint, adeguandole a eventuali nuove esigenze o a modifiche del contesto organizzativo So.Re.Sa.

Il servizio è attivabile esclusivamente su richiesta di So.Re.Sa.

A fronte di una richiesta di MEV l'IA presenterà, entro cinque giorni dalla richiesta, una proposta tecnica in cui saranno indicate:

- la soluzione tecnica del problema;
- la quantificazione delle attività – espressa in giorni/persona;
- la calendarizzazione delle attività.

La calendarizzazione dovrà prevedere l'inizio delle attività entro un tempo massimo di 10 giorni successivi all'accettazione del preventivo e l'impegno continuativo delle risorse impiegate.

Per progetti di sviluppo di particolare complessità, che richiedono un tempo di conclusione delle attività superiore a 10 giorni solari, i referenti So.Re.Sa. SpA e l'IA potranno concordare modalità specifiche di esecuzione e inizio delle attività e di monitoraggio.

L'attività di MEV include le fasi di analisi, sviluppo, test, collaudo, formazione e avvio in produzione. Le attività di analisi e sviluppo, fatti salvi gli incontri con tecnici e utenti So.Re.Sa. e l'eventuale utilizzo di risorse del presidio, possono essere svolte dal l'IA in proprie sedi e utilizzando l'ambiente di test. La formazione sarà erogata, di norma, dal personale del presidio on site senza generare ulteriori voci di spesa, così come il controllo e i test delle modifiche prima del passaggio in produzione. Al termine di ciascuna fase dovranno essere prodotti i relativi deliverables.

Le fasi sono descritte nella tabella seguente:

FASE	DESCRIZIONE	DELIVERABLE	Obbligatorietà
Analisi	Individuazione, attraverso interviste con i referenti stakeholders delle attività di dettaglio da svolgere per l'implementazione delle modifiche	Specifiche di Analisi	O
Sviluppo	Realizzazione e implementazione delle funzionalità concordate nella precedente fase di studio e analisi	Codice sorgente Specifiche di test Documentazione tecnica Documentazione utente (manuali d'uso) Manuale dell'Amm. Di Sistema	O
Test	Test di funzionamento delle funzionalità implementate	Piano di Test	F
Collaudo	Verifica della completezza e del corretto funzionamento delle funzionalità implementate con il Personale dell'Amministrazione	Verbale di Collaudo	F

Formazione	Formazione degli utenti di Sistema	Corsi e incontri di formazione	F
Avvio in Produzione	Rilascio	Pubblicazione su ambiente di Produzione	O

La produzione dei deliverable F può essere omessa per attività inferiori a 10 giorni solari.

Al termine dell'attività l'IA installerà il prodotto sui server di So.Re.Sa. SpA, utilizzando eventualmente anche ambienti di test, e So.Re.Sa., a collaudo positivamente effettuato, ne autorizzerà la messa in esercizio in ambiente di produzione.

La proprietà di quanto realizzato, inclusa la documentazione, è, in ogni caso, sia nel periodo di vigenza del contratto sia dopo il suo termine, unicamente della So.Re.SpA.

Non rientrano nelle attività di MEV quelle relative a modifiche del contesto normativo, che deve essere garantito come adeguamento del sistema ai nuovi contesti nell'ambito della Manutenzione correttiva e normativa.

3.2.5 Servizio di assistenza

Con la dismissione del modulo software relativo alla gestione anagrafica degli utenti e.procurement (vedi paragrafo 3.2.3.4 Manutenzione migliorativa) il numero di utenti potenzialmente interessati ai servizi di assistenza si ridurrà drasticamente, così come si ridurranno i livelli di urgenza tipici di un sistema di e-procurement. Per tale motivo non è più ritenuta necessaria la prestazione del servizio on site.

L'IA, pertanto, dovrà predisporre le risorse necessarie al fine di fornire un servizio di assistenza, con attivazione esclusivamente mediante e-mail per gli utenti non So.Re.Sa., per la durata del contratto. Il servizio dovrà fornire informazioni e risposte di tipo puramente tecnico in merito alle funzionalità inerenti ai diversi strumenti presenti sulla piattaforma. Il servizio dovrà anche fornire il supporto necessario alla risoluzione dei problemi relativi all'utilizzo del sistema, quali:

- corretto utilizzo delle funzionalità previste
- identificazione delle utenze (es. verifica e reset di una password bloccata)
- accesso al sistema (es. "server not responding")

Il servizio di assistenza dovrà essere raggiungibile attraverso differenti modalità (es.: posta elettronica, chiamata telefonica, ecc.) dalle diverse categorie di utenti (So.Re.Sa. SpA, altri utenti).

A prescindere dal canale, i contatti con gli utenti sono gestiti da un 1° livello di supporto, che ha la responsabilità di:

- accettare la richiesta di assistenza, con assegnazione del livello di urgenza;

- registrare la chiamata sullo strumento di Customer Relationship Management, offerto per la corretta ed efficiente esecuzione del servizio, e comunicare il numero di relativo ticket;
- analizzare il problema e inviare al 2° livello i problemi non risolvibili dal 1° livello;
- se di competenza, risolvere direttamente il problema;
- chiudere la richiesta di assistenza, con rapporto dell'intervento effettuato evidenziando le cause del malfunzionamento, nel caso in cui si verificasse tale circostanza;
- predisporre report statistici delle richieste di assistenza.

L'Assistenza di 2° livello ha la responsabilità di affrontare e risolvere i problemi non risolti dal primo livello. Le richieste, ricevute tramite il sistema di CRM, sono prese in carico da gruppi che possiedono le competenze specifiche di tipo funzionale, applicativo, tecnico e/o sistemico necessarie.

Qualora un eventuale malfunzionamento non possa essere risolto direttamente dal Fornitore in quanto imputabile a soggetti terzi, il Fornitore deve provvedere a contattare tempestivamente il soggetto da cui il malfunzionamento dipende, monitorando la risoluzione dello stesso.

La soluzione dell'anomalia deve essere poi comunicata al primo livello che provvederà ad informare l'utenza.

Tutte le informazioni relative alle comunicazioni ricevute dal servizio di assistenza andranno catalogate ed archiviate nel sistema informativo predisposto dal Fornitore. Sarà onere del Fornitore rendicontare su tale sistema l'attività svolta in termini di descrizione del problema, effort erogato, esito e descrizione degli eventuali interventi eseguiti. Il Fornitore dovrà fornire a So.Re.Sa. accesso al sistema stesso, alle registrazioni e alla produzione di report a fini documentativi e di verifica sulla conformità di erogazione del servizio richiesto.

Alla cadenza periodica comunicata da So.Re.Sa. (indicativamente trimestrale), inoltre, il fornitore dovrà produrre report statistici delle richieste di assistenza contenenti almeno le seguenti informazioni di base (o minime):

- Nome e cognome dell'utente (ove disponibile);
- Amministrazione o Ditta di appartenenza dell'utente (ove disponibile);
- Ruolo/Qualifica (ove disponibile);
- Telefono (ove disponibile);
- Indirizzo di posta elettronica (ufficio) (ove disponibile);
- Oggetto del ticket aperto;
- Durata della chiamata (nel caso di segnalazione telefonica);
- Priorità del ticket aperto;
- Soluzione adottata con l'evidenza delle cause eventuali di malfunzionamento (in caso di intervento a sistema).

Le informazioni su tale sistema dovranno essere trattate nel rispetto della vigente normativa in materia di tutela dei dati personali e rese costantemente disponibili alla So.Re.Sa. SpA,

eventualmente tramite una condivisione del sistema stesso. Le informazioni caricate nel sistema applicativo di CRM sono di proprietà dell'So.Re.Sa. SpA, pertanto lo stesso Fornitore dovrà provvedere al termine del contratto a fornire all'So.Re.Sa. SpA tutti i dati del sistema informativo predisposto in un formato da concordare.

Il servizio di assistenza sarà erogato da prevalentemente da remoto ma l'IA dovrà prevedere la possibilità di interventi on site quando necessario, senza alcun aggravio di costi da parte della Committente.

Per le attività eseguite presso la sede dell'IA, So.Re.Sa. metterà a disposizione dell'IA un accesso VPN ai sistemi So.Re.Sa. Eventuali oneri relativi al collegamento telematico e/o di trasferta saranno totalmente a carico dell'IA.

Gli orari di collegamento per attività interattive e/o congiunte coincidono con quelli indicati in precedenza. Il collegamento VPN potrà essere comunque disponibile al di fuori di tali orari ma senza garanzia di presidio.

3.2.6 Formazione

Le attività di formazione sono finalizzate al trasferimento e allo sviluppo delle conoscenze, delle competenze e delle capacità tecniche-funzionali di gestione dei sistemi e delle loro funzionalità agli utenti So.Re.Sa. e di altri enti.

Il Fornitore, nell'ambito di ogni intervento MEV, dovrà prevedere e sottoporre ad accettazione di So.Re.Sa., adeguate attività di formazione sulle funzionalità rilasciate, modificate, implementate, indicando gli utenti target e gli strumenti che intende utilizzare.

La diffusione della conoscenza sulle modifiche o implementazioni di funzionalità dei sistemi potrà avvenire per mezzo di diversi strumenti:

- manuali operativi alle nuove/modificate funzionalità. Il numero, la consistenza e il livello di dettaglio di tali manuali dipenderanno di volta in volta dalla funzionalità stessa e dagli utenti target;
- guide interattive all'utilizzo del sistema per le diverse tipologie di utenti. Le guide diventeranno proprietà di So.Re.Sa. che potrà renderle disponibili anche pubblicamente agli utenti target.

3.2.7 Affiancamento finale

Nel corso dell'esecuzione del contratto e, in maggior misura, negli ultimi 2 mesi di validità del contratto stesso, l'IA dovrà, su richiesta della Committente, trasferire al personale della Committente, o a terzi da essa designati, il know-how sulle attività condotte, al fine di rendere l'eventuale prosecuzione delle attività quanto più efficace possibile, secondo un programma formativo che preveda ad esempio docenze, sessioni riassuntive, sessioni di lavoro congiunto, presentazioni su funzioni, disegno, codice e documentazione dei sistemi oggetto di fornitura.

Sarà pertanto richiesto all'IA di predisporre un piano di lavoro di dettaglio delle attività di trasferimento di know how e le relative modalità di erogazione. Tale piano di lavoro sarà soggetto all'approvazione della Committente.

Per quanto riguarda le infrastrutture in cloud, l'IA dovrà rendere disponibili tutte le componenti virtualizzate (server) in un formato portabile e compatibile con i più diffusi sistemi di virtualizzazione

3.3 PROFILI PROFESSIONALI DELLE RISORSE

Per l'esecuzione dei servizi previsti nel presente appalto l'IA dovrà mettere a disposizione un team professionisti ICT dedicato.

Tutto il personale addetto al servizio deve essere alle dipendenze e sotto l'esclusiva responsabilità del Fornitore aggiudicatario.

Il Fornitore dovrà assicurare un numero di risorse adeguato ai fini dell'erogazione dei servizi sulla base degli elementi forniti nel presente capitolato. Il Fornitore dovrà garantire un alto grado di responsabilizzazione delle risorse impiegate, attitudine a lavorare per obiettivi, capacità di operare in team e rispetto delle scadenze pianificate.

Il Fornitore dovrà attuare, nei confronti dei lavoratori impiegati nell'erogazione dei servizi, condizioni normative, contributive e retributive conformi a quelle fissate dalle disposizioni legislative e dai contratti e accordi collettivi di lavoro applicabili alla categoria, e in generale, da tutte le leggi e norme vigenti o emanate nel corso dell'appalto, nazionali e regionali, sollevando So.Re.Sa. SpA da ogni responsabilità al riguardo.

Per lo svolgimento del servizio il Fornitore aggiudicatario dovrà impiegare esclusivamente personale per il quale siano stati regolarmente adempiuti gli obblighi previsti dalle vigenti leggi in materia assistenziale e previdenziale.

Il Fornitore dovrà avere assolto a tutti gli obblighi previsti dal D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i.

3.3.1 Responsabile di progetto

Per il ruolo è richiesto un professionista con esperienza di almeno 5 anni nella conduzione di progetti ICT complessi con la pubblica amministrazione. Deve aver svolto nel ruolo richiesto, almeno 5 progetti iniziati e/o conclusi negli ultimi 5 anni. Deve inoltre possedere una buona conoscenza di specifiche tematiche applicative in ambito siti e portali e una consolidata esperienza nell'attività di progettazione concettuale e tecnica, di metodologie per la stima, la pianificazione ed il controllo di un progetto

Costituisce l'interfaccia unica verso la Committenza ed in particolare assicura:

- l'indirizzo, il coordinamento e la supervisione del complesso delle attività progettuali;

- il perseguimento ed il raggiungimento degli obiettivi nei tempi e nei modi stabiliti, evidenziando eventuali problematiche ed ipotesi di soluzioni;
- l'efficacia, l'efficienza e la tempestività delle attività progettuali poste in essere e promuove verso la committenza nuove iniziative strategiche;
- la qualità dei servizi erogati.

Garantisce, inoltre, il presidio delle attività e coordina le risorse impegnate nel progetto, gestisce in prima persona l'analisi degli aspetti di maggiore complessità assicurando il rispetto dei piani.

3.3.2 Team di assistenza

Le figure professionali da utilizzare per la prestazione del servizio di assistenza dovranno fare riferimento ai profili di seguito descritti.

Tutte le figure professionali dedicate al servizio dovranno garantire, al momento dell'inizio delle attività contrattuali, una buona conoscenza dell'intero dominio applicativo.

Le risorse dovranno dimostrare capacità di problem solving ed essere in grado di esercitare un ruolo efficace di raccordo fra l'IA e gli utenti.

Di conseguenza, i requisiti minimi richiesti per il profilo sono:

1. Buona conoscenza delle applicazioni messe a disposizione degli utenti nell'ambiente Sharepoint;
2. Esperienza nell'utilizzo avanzato del pc e degli applicativi di produttività individuale;
3. Esperienza nell'utilizzo di software applicativi "web based" per la gestione degli interventi (trouble ticketing);
4. Capacità di problem solving e di raccordo tra l'IA e gli utenti;
5. Minimo un anno di esperienza (documentabile) in attività di assistenza agli utenti sull'utilizzo di programmi applicativi informatici.

3.3.3 Team di manutenzione

Le risorse utilizzate per i servizi di manutenzione dovranno possedere i requisiti specificati di seguito, per ognuno dei profili identificati:

- **Consulente senior**

  Professionista con esperienza di almeno 5 anni nell'analisi di processo, con ottima, consolidata e approfondita conoscenza di:

  - contenuti metodologici della progettazione concettuale,
  - progettazione di software specializzato per componenti,
  - definizione dello schema logico del data base,
  - redazione di specifiche

- definizione di interfacce applicative Object Oriented
- ottima conoscenza della piattaforma Microsoft Sharepoint (almeno un anno)

Opera sotto il coordinamento del Project Manager e, nell'ambito degli indirizzi da quest'ultimo definiti, ha la responsabilità di produrre gli elaborati progettuali e le analisi a lui affidati. Garantisce la corretta esecuzione dei progetti a lui assegnati curandone gli aspetti sia tecnici che gestionali. È in grado di affrontare e risolvere in autonomia problematiche di natura organizzativa e di processo.

- **Sviluppatore senior**

  Ha una esperienza di almeno 3 anni nel ruolo e di almeno 5 anni nella realizzazione e/o manutenzione di software. Possiede un'ottima, consolidata e approfondita conoscenza di:

  - tecniche di programmazione per oggetti
  - piattaforma Microsoft Sharepoint (almeno un anno)
  - linguaggio di programmazione .Net
  - strumenti di modellazione dei dati
  - ambienti tecnici di sviluppo e delle tecniche di analisi di dettaglio, di strumenti di test del software prodotto (funzionali, strutturali, accessibilità, sicurezza, prestazionali, ecc.)
  - DBMS relazionali

  Opera sotto il coordinamento del Project Manager e/o del Consulente Senior e, nell'ambito degli indirizzi da questi ultimi definiti, ha la responsabilità di produrre le componenti applicative a lui affidati. Contribuisce alla corretta esecuzione dei progetti in cui è coinvolto, apportando le proprie conoscenze tecniche, nel rispetto degli indirizzi e degli obiettivi stabiliti.

3.4 SOSTITUZIONE DELLE RISORSE CHIAVE

La rilevanza per la Committente dei servizi oggetto della presente fornitura rende particolarmente stringenti i requisiti sull'impiego delle risorse chiave che l'IA metterà a disposizione per lo svolgimento delle attività. In questa ottica deve essere garantita la sostanziale stabilità dell'intero contingente di risorse presentato in sede di gara e di ciascun gruppo di lavoro di volta in volta costituito. Tale stabilità deve essere estesa a tutto il periodo contrattuale ed in particolare al passaggio dalla fase di gara a quella di erogazione dei servizi, nonché nel corso della fornitura. L'IA presenterà, al termine del periodo di presa in carico, l'elenco definitivo delle risorse individuate per le attività previste.

Nel caso in cui si renda necessario, per cause indipendenti dalla volontà dell'IA, sostituire uno o più componenti del contingente di risorse chiave presentato durante la vigenza contrattuale, l'IA si impegna ad effettuare la sostituzione con profili pari o superiori e a darne tempestiva

comunicazione alla Committente fornendo adeguate motivazioni. In ogni caso, eventuali sostituzioni richiedono, in capo ai sostituti, gli stessi requisiti professionali dei soggetti individuati in sede di gara.

La Committente si riserva di valutare la sussistenza di detti requisiti professionali, nonché l'adeguatezza delle motivazioni fornite. La sostituzione delle risorse chiave, in corso d'opera, richiede la comunicazione formale da parte dell'IA, almeno 20 giorni lavorativi prima dell'evento, con l'indicazione nominativa della persona sostituita e del suo sostituto. Alla comunicazione dovrà essere allegato il curriculum aggiornato del sostituto.

La Committente si riserva il diritto di ricusare eventuali risorse ritenute non idonee, fornendone comunicazione in forma scritta all'IA. L'IA garantisce la sostituzione entro il termine massimo di 5 giorni lavorativi con risorse di profilo pari o superiore a quanto indicato in offerta e, in tal caso, verranno applicate le stesse regole e penali previste per la sostituzione richiesta dall'IA. La sostituzione delle risorse chiave in corso d'opera richiede, in ogni caso - senza oneri aggiuntivi a carico della Committente - un periodo di affiancamento sul campo tra la persona sostituita e la nuova risorsa. Il periodo non dovrà essere inferiore a 15 giorni lavorativi dalla data di approvazione della sostituzione da parte della Committente.

4 PRESA IN CARICO DEL SERVIZIO

L'IA dovrà prendere in carico tutti i servizi oggetto della fornitura del presente capitolato entro un mese solare dalla data di inizio lavori, non oggetto di remunerazione, durante la quale verrà perfezionata la consegna di tutta la documentazione tecnica disponibile.

Entro due mesi solari, inoltre, dovrà essere rilasciata in produzione la nuova infrastruttura che realizza il cloud ibrido.

Qualora i team tecnici preposti alla fornitura dei servizi richiesti non siano addestrati per la risoluzione delle problematiche e per l'esecuzione delle attività connesse al SIAPS ed elencate nel presente capitolato, la committente avvierà un procedimento di risoluzione contrattuale immediato e l'applicazione delle relative penali, così come indicato al paragrafo specifico.

5 SEDE E STRUMENTI DI LAVORO

Le attività di cui al presente capitolato prevedono supporto ed assistenza alle aziende del SSR ed a enti dislocati sul territorio della Regione Campania ed a So.Re.Sa. SpA, quale società pubblica a supporto degli enti del SSR e della Regione Campania. Di conseguenza, oltre ai servizi che verranno erogati in remoto presso la IA, potranno essere richieste prestazioni che

verranno eseguite presso le sedi dei suddetti enti, siano esse centrali o periferiche, ove necessario.

Le postazioni e gli strumenti di lavoro per il personale dell'IA dovranno essere messe a disposizione dall'impresa stessa.

6 LIVELLI DI SERVIZIO

Il Fornitore dovrà garantire i seguenti livelli di servizio. I livelli di servizio richiesti in questo Capitolato, ad eccezione di quelli relativi alla gestione degli errori, NON sono soggetti ad offerta tecnica migliorativa. I periodi di osservazione sono, salvo diversamente indicato, mensili.

Definizioni		
Fascia A	9:01 – 17:00	Giorni feriali
Fascia B	17:01 – 09:00	Giorni feriali
	00:00 – 24:00	Sabato, domenica e Festivi
Ore di indisponibilità per fascia oraria	La somma delle ore del mese ricadenti nella fascia indicata durante le quali il sistema non è disponibile.	
Ore di indisponibilità ammissibile per fascia oraria	La somma delle ore del mese ricadenti nella fascia indicata durante le quali il sistema non è disponibile a seguito di un fermo programmato o concordato	
Ore schedulate per fascia oraria	La somma delle ore del mese ricadenti nella fascia indicata durante le quali è misurata la disponibilità del servizio	

6.1 DISPONIBILITÀ DEL SISTEMA

Gli SLA relativi alla disponibilità dei sistemi sono i seguenti:

Disponibilità del sistema			
Rif.	*Indicatore*	*SLA*	*Formula*

Disponibilità del sistema			
Rif.	*Indicatore*	*SLA*	*Formula*
D1	Disponibilità – Fascia A	99,95%	(X - Y) / X * 100 X = Ore schedulate Fascia A Y = Ore di indisponibilità in fascia A al netto delle ore di indisponibilità ammissibile
D2	Disponibilità – Fascia B	99%	(K - Z) / K * 100 K = Ore schedulate Fascia B Z = Ore di indisponibilità in fascia B al netto delle ore di indisponibilità ammissibile

6.2 PERFORMANCE

Gli SLA di performance dei sistemi sono i seguenti:

Performance			
Rif.	*Indicatore*	*SLA*	*Formula*
P1	Tempo di risposta	99%	Deve essere garantita la risposta del sistema in massimo entro 15 secondi, al 99% degli input ricevuti su base mensile mese
P2	Tempo massimo di risposta	100%	Il tempo massimo di risposta del sistema a ciascun input non deve mai superare i 60 secondi

6.3 ASSISTENZA

Di seguito sono riportati gli SLA che devono essere garantiti dal servizio di assistenza:

Assistenza

Rif.	*Indicatore*	*SLA*	*Formula*
C1	Segnalazioni senza risposta	≤1%	NCNR / NTC *100 NCNR = Numero delle segnalazioni effettuate senza risposta NTC = Numero totale delle segnalazioni
C2	Indice di tempestività della risposta = 5 minuti	95%	TR – TC ≤ 30 secondi TR = timestamp associato alla risposta (Momento di invio della conferma di lettura della mail, ecc.) alla richiesta di supporto TC = timestamp associato alla ricezione da parte del servizio di assistenza della richiesta di supporto
C3	Indice di tempestività di risoluzione delle segnalazioni di I livello ≤40 minuti	95%	NR / NTR *100 NTR = Numero totale delle segnalazioni risolte dal I livello NR = Numero delle segnalazioni risolte in tempo ≤40 minuti
C4	Indice di tempestività di risoluzione delle segnalazioni di II livello ≤3 giorni lavorativi	99%	NR / NTR *100 NTR = Numero totale delle segnalazioni risolte dal II livello NR = Numero delle segnalazioni risolte in tempo ≤3 giorni lavorativi

6.4 MANUTENZIONI

Per il servizio di Manutenzione Correttiva il Fornitore dovrà garantire i seguenti livelli di servizio su un periodo di osservazione trimestrale:

Manutenzione correttiva		
Rif.	*Indicatori*	*Livelli di servizio*
M1	Tempestività di risoluzione anomalie bloccanti	- Presa in carico della segnalazione entro 2 ore

Manutenzione correttiva		
Rif.	*Indicatori*	*Livelli di servizio*
		lavorative nel 99% dei casi
M2		- Risoluzione dell'anomalia entro 6 ore lavorative nel 100% dei casi
M3	Tempestività di risoluzione anomalie non bloccanti	- Presa in carico della segnalazione entro 4 ore lavorative nel 95% dei casi
M4		- Risoluzione dell'anomalia entro 3 giorni lavorativi nel 100% dei casi
M5	Qualità ed efficacia del servizio	- % delle segnalazioni senza *rework* > 95%

Per i servizi di Manutenzione Evolutiva e Normativa il Fornitore dovrà garantire i seguenti livelli di servizio su un periodo di osservazione trimestrale:

MEV e Manutenzione Normativa		
Rif.	*Indicatori*	*Livelli di servizio*
V1	Tempestività di presa in carico della richiesta di MEV	Entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta nel 98% dei casi
V2	Tempestività di produzione del documento di analisi	Entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta nel 100% dei casi
V3	Rispetto delle pianificazioni	Consegna e collaudo dei prodotti entro la data concordata nel 95 % dei casi
V4		Consegna e collaudo dei prodotti entro 5 giorni lavorativi successivi alla data concordata nel 4% dei casi
V5		Consegna e collaudo dei prodotti oltre 5 giorni lavorativi successivi alla data concordata nell'1% dei

MEV e Manutenzione Normativa		
Rif.	*Indicatori*	*Livelli di servizio*
		casi

7 RENDICONTAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Per la rendicontazione delle attività l'IA dovrà mettere a disposizione un sistema di "*trouble ticketing*" attraverso il quale sarà alimentato il database contenente i dati significativi sulle richieste di 1° e 2° livello. Il sistema dovrà mettere a disposizione di So.Re.Sa. un'interfaccia WEB semplificata per consentire la consultazione dello stato di lavorazione dei ticket aperti, monitorandone l'assegnazione, la presa in carico e la risoluzione.

Il sistema dovrà anche mettere a disposizione uno strumento di reporting per il monitoraggio e l'analisi delle segnalazioni.

L'IA dovrà consegnare mensilmente report attestanti i servizi resi.

Le elaborazioni effettuate dovranno essere messe a disposizione dell'Amministrazione in formato elettronico e trasmesse, via e-mail, al referente So.Re.Sa. e, se richiesto, ad altri responsabili So.Re.Sa. e gli elaborati saranno utilizzati dall'Amministrazione nei riscontri e nelle verifiche.

7.1 FATTURAZIONE E PAGAMENTI

La Manutenzione Correttiva, la Manutenzione Adeguativa, i servizi di manutenzione, assistenza e la Formazione sono remunerati a canone, secondo l'offerta economica presentata dal Fornitore.

La Manutenzione Evolutiva è remunerata a corpo, secondo la metrica dei Giorni/Uomo, nella misura accettata ed autorizzata da So.Re.Sa. SpA, sulla base delle tariffe proposte in sede di offerta economica dal Fornitore.

8 PENALI

Fatta salva l'ipotesi di forza maggiore, nel caso di mancato rispetto anche di uno soltanto dei livelli di servizio e/o delle condizioni e/o dei termini e/o delle modalità e/o delle specifiche tecniche di cui al presente capitolato tecnico e, ove migliorativi, dell'offerta tecnica, So.Re.Sa.

potrà applicare all'IA le penali di seguito indicate, fatto salvo il diritto al risarcimento del maggior danno.

Sono previste le seguenti penali, relative al mancato rispetto degli SLA previsti al precedente paragrafo 6:

- D1: per ogni centesimo di punto percentuale (arrotondato per eccesso) di scostamento dallo SLA, verrà applicata una penale del valore pari a 1 per mille del canone annuale
- D2: per ogni centesimo di punto percentuale (arrotondato per eccesso) di scostamento dallo SLA, verrà applicata una penale del valore pari a 0,5 per mille del canone annuale
- P1: per ogni decimo di punto percentuale (arrotondato per eccesso) di scostamento dallo SLA, verrà applicata una penale del valore pari a 0,2 per mille del canone mensile[3]
- P2: per ogni decimo di punto percentuale (arrotondato per eccesso) di scostamento dallo SLA, verrà applicata una penale del valore pari a 0,5 per mille del canone mensile
- C1: per ogni ulteriore segnalazione persa, rispetto allo SLA fissato, verrà applica una penale pari a 0,5 per mille del canone mensile
- C2: per ogni richiesta con risposta superiore a 30 sec., rispetto allo SLA fissato, verrà applica una penale pari a 0,5 per mille del canone mensile
- C3: per ogni punto percentuale (arrotondato per eccesso) di scostamento dallo SLA, verrà applicata una penale del valore pari a 0,5 per mille del canone annuale
- C4: per ogni punto percentuale (arrotondato per eccesso) di scostamento dallo SLA, verrà applicata una penale del valore pari a 0,7 per mille del canone annuale
- M1: per ogni punto percentuale (arrotondato per eccesso) di scostamento dallo SLA, verrà applicata una penale del valore pari a 0,2 per mille del canone annuale
- M2: per ogni punto percentuale (arrotondato per eccesso) di scostamento dallo SLA, verrà applicata una penale del valore pari a 1 per mille del canone annuale
- M3: per ogni punto percentuale (arrotondato per eccesso) di scostamento dallo SLA, verrà applicata una penale del valore pari a 0,1 per mille del canone annuale
- M4: per ogni punto percentuale (arrotondato per eccesso) di scostamento dallo SLA, verrà applicata una penale del valore pari a 0,5 per mille del canone annuale
- M5: per ogni punto percentuale (arrotondato per eccesso) di scostamento dallo SLA, verrà applicata una penale del valore pari a 1 per mille del canone annuale
- V1: per ogni punto percentuale (arrotondato per eccesso) di scostamento dallo SLA, verrà applicata una penale del valore pari a 1 per mille del canone annuale
- V2: per ogni punto percentuale (arrotondato per eccesso) di scostamento dallo SLA, verrà applicata una penale del valore pari a 1 per mille del canone annuale
- V3-V4-V5: per ogni punto giorno di ritardo e per ogni consegna, al di fuori del range previsto dallo SLA, verrà applicata una penale giornaliera pari allo 0,5 per mille del canone annuale per consegna e collaudo entro i 5 giorni lavorativi successivi alla data

[3] Per "canone mensile" si intende la quota mensile del canone annuale

concordata, e del 1 per mille del canone annuale per consegna e collaudo oltre i 5 giorni lavorativi successivi alla data concordata

Per quanto riguarda la presa in carico del servizio, che dovrà avvenire entro un mese solare dalla data inizio lavori, è prevista una penale oraria pari allo 1 per mille del canone annuale fino ad un massimo di 120 ore, limite oltre il quale si applicherà la risoluzione.

Per quanto riguarda la migrazione in cloud, che dovrà avvenire entro due mesi solari dalla data inizio lavori, è prevista una penale oraria pari allo 1 per mille del canone annuale fino ad un massimo di 120 ore, limite oltre il quale si applicherà la risoluzione.

9 CONTENUTI DELL'OFFERTA TECNICA

Il presente paragrafo fornisce le indicazioni a cui il concorrente dovrà attenersi nella redazione dell'offerta e descrive i contenuti che dovranno essere esplicitati per consentire la valutazione tecnica secondo i parametri della griglia di valutazione presente nell'allegato A5 del disciplinare "Scheda punteggi tecnici".

Si precisa che qualora l'impresa partecipante non rispettasse tutti i requisiti minimi richiesti verrà esclusa dalla gara.

L'offerta tecnica, redatta in lingua italiana, dovrà essere priva, a pena di esclusione, di qualsiasi indicazione (diretta o indiretta) di carattere economico.

L'offerta tecnica dovrà:

- essere compilata su fogli di formato DIN A4, con numerazione univoca e progressiva delle pagine, utilizzando un font non inferiore a 12 pt, interlinea singola;
- essere contenuta in 80 facciate complessive, compresi indici e copertina;
- contenere la trattazione dei punti riportati nello schema sottostante:
  1. Descrizione della proponente;
  2. Descrizione delle esperienze pregresse nei servizi di assistenza e manutenzione oggetto della gara. Per ogni progetto dovranno essere indicati:
     - periodo di riferimento (dal/al)
     - servizio svolto
     - cliente
     - descrizione sintetica del progetto
     - piattaforma tecnologica e applicativa su cui è stata eseguito il servizio
  3. Proposta di adeguamento delle infrastrutture
     a. Caratteristiche del cloud offerto
     b. Piano di migrazione
  4. Modalità di erogazione del servizio di gestione sistemistica
  5. Organizzazione e modalità di erogazione del servizio di assistenza;

6. Organizzazione e modalità di erogazione dei servizi di manutenzione a canone;
7. Organizzazione e modalità di erogazione dei servizi MEV;
8. Sintesi del piano di affiancamento finale;
9. Tabella riepilogativa dei curricula (in forma anonima) per le figure candidate al ruolo di Responsabile di progetto. Per ogni curriculum dovranno essere indicati:
   - titolo di studio;
   - partecipazione diretta, nel ruolo, a progetti di sviluppo, assistenza e manutenzione di sistemi sharepoint rivolti ad enti pubblici (specificandone la durata);
10. Tabella riepilogativa dei curricula (in forma anonima) per le figure dedicate ai servizi di assistenza. Per ogni curriculum dovranno essere indicati:
    - titolo di studio;
    - partecipazione diretta a progetti di assistenza/supporto per l'uso di sistemi applicativi similari a quelli oggetto della gara (specificandone la durata);
11. Tabella riepilogativa dei curricula (in forma anonima) per le figure dedicate ai servizi di manutenzione. Per ogni curriculum dovranno essere indicati:
    - titolo di studio;
    - elenco esperienze nell'ambito dello sviluppo di software applicativo in ambito Sharepoint;
    - elenco progetti di sviluppo software applicativo per soggetti pubblici o privati di durata superiore ad un mese.

All'offerta tecnica saranno allegati i curricula, in forma anonima, delle figure professionali proposte, in numero non inferiore a 1 e non superiore a 3 per il profilo di cui al punto 9, in numero non inferiore a 2 e non superiore a 4 per il profilo di cui al punto 10, in numero non inferiore a 3 e non superiore a 6 per il profilo di cui al punto 11.

L'assenza di un numero di curricula validi, ovvero rispondenti ai requisiti minimi, inferiore a 6 (un responsabile di progetto, 2 per l'assistenza e 3 per le manutenzioni) sarà motivo di esclusione.

I curricula, redatti in formato europeo ed in forma anonima, dovranno includere, per ogni figura professionale, una tabella riepilogativa delle esperienze maturate con l'indicazione dei dettagli di seguito specificati:

- periodo di riferimento (dal/al)
- servizio svolto
- cliente
- descrizione sintetica del progetto
- piattaforma tecnologica e applicativa

N.B.: si precisa che, in sede di stipula contrattuale, i medesimi curricula dovranno essere prodotti in forma non anonima, corredati di dichiarazioni rese ai sensi dell'art. 46 e dell'art. 47 del DPR 28.12.2000 n.445, attestanti il possesso dei requisiti presenti nei curricula e oggetto di valutazione.