

CAPITOLATO TECNICO

**Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema
Informativo della Polizia stradale**

INDICE

1	PREMESSA	5
1.1	DEFINIZIONE DEGLI ACRONIMI ED ABBREVIAZIONI	5
2	IL CONTESTO	8
2.1	CONTESTO NORMATIVO	8
2.2	CONTESTO ORGANIZZATIVO.....	8
2.3	IL SISTEMA INFORMATIVO DELLA POLIZIA STRADALE.....	8
2.3.1	<i>Infrastruttura tecnologica.....</i>	<i>10</i>
2.3.2	<i>Servizi di Gestione dei Sistemi centrali (CEPS) e periferici (Reparti Minori)</i>	<i>11</i>
2.3.2.1	Server and Desktop Management	12
2.3.2.2	Network System Management	12
2.3.2.3	Service Desk Management.....	12
2.3.2.4	Virtual Machine Management.....	13
2.3.2.5	Backup e Recovery Management.....	13
2.3.2.6	Storage Management.....	13
2.3.2.7	Antivirus ed Antispyware Management.....	14
2.3.2.8	Patch Management.....	14
2.3.2.9	Networking Management.....	14
2.3.2.10	Database Management	14
2.3.3	<i>Infrastruttura applicativa</i>	<i>16</i>
2.3.3.1	Protocollo Informatico	17
2.3.3.2	Reporting Direzionale	17
2.3.3.3	Scambio dati con MCTC.....	18
2.3.3.4	Mattinale	19
2.3.3.5	Gestione Contabile.....	20
2.3.3.6	Gestione Amministrativa	20
2.3.3.7	Gestione Materiali di Specialità	21
2.3.3.8	Profilo del Contravventore	22
2.3.3.9	Sito web	22
2.3.3.10	PS2000-Verbali.....	22
2.3.3.11	PS2000-Infortunistica	23
2.3.3.12	Gestione Acquisizione ottica Verbali.....	24
2.3.3.13	Gestione Patente a punti.....	24
2.3.3.14	Gestione Ricorsi e Circolari	25
2.3.3.15	Gestione VECA	26
2.3.3.16	Gestione Scorte	27
2.3.3.17	Gestione Portatile per pattuglia	27
2.3.3.18	Gestione Servizi	28
2.3.3.19	Gestione Ispettiva.....	29
2.3.3.20	Gestione Pagamenti on line.....	29
2.3.4	<i>Collegamento con altri sistemi</i>	<i>30</i>
2.3.5	<i>Standard e metodologie applicabili.....</i>	<i>31</i>
3	OGGETTO DELLA FORNITURA	32
3.1	DURATA E DECORRENZA	32
3.2	DESCRIZIONE DEI SERVIZI	32
3.2.1	<i>Condizione sistemistica ed operativa infrastrutture Polizia Stradale</i>	<i>32</i>
3.2.1.1	Dimensione del servizio.....	36
3.2.2	<i>Manutenzione correttiva ed adeguativa (MAC)</i>	<i>36</i>
3.2.2.1	Dimensione del servizio.....	37
3.2.3	<i>Manutenzione evolutiva (MEV)</i>	<i>38</i>
3.2.3.1	Dimensione del servizio.....	39
3.2.4	<i>Sviluppo nuove procedure</i>	<i>39</i>
3.2.4.1	Dimensione del servizio.....	40
3.2.5	<i>Help Desk</i>	<i>41</i>
3.2.5.1	Dimensione del servizio.....	42
3.2.6	<i>Supporto specialistico.....</i>	<i>42</i>
3.2.7	<i>Project Management and Quality Assurance</i>	<i>43</i>

Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale

3.2.7.1	Gestione e rendicontazione della qualità del servizio	43
3.2.7.2	Segreteria di progetto	44
3.2.7.3	Dimensione del servizio.....	44
4	MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLA FORNITURA.....	45
4.1	GESTIONE DELLA FORNITURA	46
4.1.1	<i>Gestione degli Obiettivi</i>	46
4.1.1.1	<i>Attivazione Obiettivi</i>	46
4.1.1.2	<i>Valutazione delle Dimensioni degli Obiettivi</i>	46
4.2	ORARIO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	47
4.3	STRUMENTI E METODOLOGIE UTILIZZATE	47
4.4	LUOGO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	47
4.5	PRESA IN CARICO AD INIZIO FORNITURA.....	48
4.6	TRASFERIMENTO DI KNOW-HOW E PASSAGGIO DI CONSEGNE	48
4.7	MONITORAGGIO SULL'EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	49
4.8	MODALITÀ DI RENDICONTAZIONE DELLE ATTIVITÀ.....	50
5	QUALITÀ DEL SERVIZIO	51
5.1	VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI	51
5.2	QUALITÀ DEL SOFTWARE SVILUPPATO IN OTTICA DI RIUSO	51
6	ORGANIZZAZIONE DEL GRUPPO DI LAVORO	52
6.1	DESCRIZIONE	52
6.2	PROFILI PROFESSIONALI	54
6.3	MIX DELLE RISORSE PROFESSIONALI	57
7	COLLAUDI.....	58
8	DOCUMENTI DI PROGETTO	59
8.1	PIANO DI PROGETTO	59
8.2	STATO AVANZAMENTO LAVORI.....	60
8.3	PIANO DELLA QUALITÀ.....	60
9	LIVELLI DI SERVIZIO	61
10	GRIGLIA DI VALUTAZIONE DELLE OFFERTE.....	62
11	MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE	68
	SCHEMA DI RISPOSTA	68
1	PREMESSA	68
2	PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE.....	68
3	ORGANIZZAZIONE	68
o	ORGANIZZAZIONE PROPOSTA PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	68
o	FLESSIBILITÀ ORGANIZZATIVA	68
o	PRESA IN CARICO DEI SERVIZI.....	69
o	TRASFERIMENTO DEL KNOW HOW	69
o	GESTIONE DEI REQUISITI.....	69
4	SOLUZIONI A CARATTERE PROGETTUALE.....	69
o	SOLUZIONE PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	69
o	PROPOSTA PER L'OTTIMIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI SVILUPPO	69
o	PROPOSTA PER L'ADEGUAMENTO AL CONTESTO NORMATIVO IN RELAZIONE AL CONTROLLO DEGLI ACCESSI AMMINISTRATIVI	69

Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale

5	QUALITA'	70
o	SOLUZIONE PROPOSTA PER LA GESTIONE DEI LIVELLI DI SERVIZIO	70
6	RISORSE	70
o	SOLUZIONE PROPOSTA PER L'ADDESTRAMENTO DEL GRUPPO DI LAVORO	70
o	DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI	70
7	DOCUMENTAZIONE COPERTA DA RISERVATEZZA	70
12	MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLE OFFERTE ECONOMICHE	71

1 PREMESSA

Il presente capitolato ha lo scopo di definire i requisiti della fornitura relativi ai servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e conduzione del Sistema Informativo della Polizia Stradale

Si ricorda che le prescrizioni contenute nel presente capitolato tecnico, e relative appendici, rappresentano i requisiti minimi della fornitura e pertanto il mancato rispetto anche di una sola prescrizione comporterà l'esclusione dalla gara.

1.1 Definizione degli acronimi ed abbreviazioni

Acronimo	Descrizione
CA	Computer Associate
CDS	Codice della Strada
CENAPS	Centro Elettronico Nazionale Amministrativo Polizia di Stato
CEPS	Centro Elettronico Polizia Stradale
CHG	Change
CNAI	Centro Nazionale Accertamento Infrazioni
CPM	Counting Practices Manual
CPU	Central Processing Unit
DAT	Digital Audio Tape
DB	Database
DBMS	Data Base Management System
DDS	Digital Data Storage
DEL	Delete
DHCP	Dynamic Host Configuration Protocol
DNS	Domain Name System
DRS	Distributed Resource Scheduler
DSM	Desktop System Management
ECC	EMC Control Center
FTE	Full Time Equivalent
FTP	File Transfer Protocol

Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale

Acronimo	Descrizione
HA	High availability
HW	Hardware
ICT	Information & Comunication Technology
IFPUG	International Function Point Users Group
IIS	Internet Information Services
IP	Internet Protocol
ISO	International Organization for Standardization
J2EE	Java 2 Enterprise Edition
JVM	Java Virtual Machine
KBPS	Kilo Bit Per Secondo
LAN	Local Area Network
LOC	Line Of Code
MAC	Manutenzione Correttiva
MBIT	Mega Bit Per Secondo
MCTC	Motorizzazione Civile e Trasporti in Concessione
MEV	Manutenzione Evolutiva
MPLS	Multi Protocol Label Switching
NSM	Network System Management
P.F.	Punti Funzione
P.I.	Poste Italiane
PS	Polizia Stradale
PS2000	Sistema Informativo della Polizia Stradale
RAM	Random-Access Memory
S.I.	Sistema Informativo
SAFO	SAFO Sistemi S.r.l.
SAN	Storage Area Network
SICVE	Sistema Integrato Controllo Velocità

Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale

Acronimo	Descrizione
SIN	Sistema Integrato Notifiche
SLA	Service Level Agreement
SMTP	Simple Mail Transfer Protocol
SQA	Software Quality Assurance
SW	Software
TB	Terabyte
U.O.D.	Unità Operative Distaccate
UU.OO.DD.	Unità Operative Distaccate
VCB	VMware Consolidated Backup
VM	Virtual Machine
VPN	Virtual Private Network
WAN	Wide Area Network
WSUS	Windows Server Update Services

2 IL CONTESTO

2.1 Contesto normativo

Per la fornitura in esame, si fa riferimento alle seguenti norme:

- *d. lgs. 12 aprile 2006, n.163 (art. 57, c. 3, l. b)* - Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17CE e 2004/18CE;
- *L. 31 dicembre 2009, n. 196 (art. 34, c. 4)* - "Legge di contabilità e finanza pubblica": relativamente agli impegni per esercizi futuri, in quanto l'impegno economico da sostenere, a fronte dell'atto da stipulare, sarà imputato sugli esercizi finanziari 2010/011.

Inoltre si riporta il dettaglio delle recenti modifiche normative che hanno comportato sensibili ripercussioni sui sistemi informativi oggetto della fornitura in esame. In particolare, si richiamano:

- *L. 120/2010* che ha comportato consistenti modifiche a 51 articoli del Codice della Strada (CDS) - circa il 25% del totale - con pesanti ripercussioni sulle procedure amministrative e gestionali delle infrazioni, imponendo immediate modifiche alle procedure di PS2000;
- *d. lgs. 35/2010* che ha modificato l'art. 168 del CDS, con interventi di adeguamento su PS2000;
- *L. 94/2009* che ha disposto la modifica di 10 articoli del CDS e la maggiorazione delle sanzioni pecuniarie per determinate infrazioni commesse in ore notturne, con interventi su PS2000 e su procedura di scambio dati con Poste Italiane.

2.2 Contesto organizzativo

I servizi, oggetto della fornitura, riguardano la gestione del Sistema Informativo della Polizia Stradale, composto dalle piattaforme e dalle procedure informatiche localizzate sia presso il Centro Elettronico di Settebagni (RM), punto di accentramento e redistribuzione delle informazioni, sia presso le strutture amministrative della Polizia Stradale.

2.3 Il Sistema Informativo della Polizia Stradale

Il Sistema Informativo della Polizia Stradale ha avuto una serie d'interventi di adeguamento operati dal 1999 e tuttora in corso, che hanno visto il passaggio da piattaforma proprietaria Siemens a piattaforma Open in ambiente Microsoft con un sostanziale aggiornamento delle applicazioni in uso.

Il sistema è composto dalle piattaforme e dalle procedure informatiche localizzate sia presso i reparti della Polizia Stradale dislocate sul territorio nazionale, sia presso il Centro Elettronico di Roma Settebagni che ne costituisce il centro nevralgico di accentramento e redistribuzione delle informazioni.

Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale

Il Sistema Informativo della Polizia Stradale è basato su:

- una architettura hardware e software strettamente integrata;
- un sistema di supervisione, gestione e controllo ottimizzato ed a basso consumo di risorse;
- applicazioni che semplificano il modo di lavorare e sfruttano le funzionalità standard offerte dai sistemi operativi e dalle tecnologie che lo gestiscono.

Nella tabella seguente una descrizione sintetica di consistenza e complessità del Sistema Informativo della Polizia Stradale:

Elementi del Sistema Informativo	Consistenza
N. di richieste all'Help desk Primo e secondo livello	10.094/anno
Tabelle dei DB periferici	830 x 105
Tabelle dei DB dei portatili	181 x circa 500 portatili
Tabelle dei DB del CEPS	35.000
Server periferici	105
Server del CEPS	109 (fisici + virtuali)
Workstation	Oltre 6.600
SAN	Da Ottobre 2008 presa in carico della gestione operativa della SAN EMC ² 22.5TB di capacità totale di cui 16TB utilizzabili e 1,5TB rimasti.
Infrastruttura di virtualizzazione	Infrastruttura di virtualizzazione basata su tecnologia VMware ESX 3.5 che consiste in: 4 server fisici ESX 3.5 Oltre 36 Server virtuali 1 server fisico VSphere 5 8 Server virtuali
Applicazioni	N. 26 Verbali, Infortunistica, Protocollo, Portatile, Servizi, VECA, Ispettiva, Ricorsi e Circolari, Scorte, Mattinale, Materiali di Specialità, Contabile, Amministrativa, Archiviazione documentale, Profilo del Contravventore, CNAI, Ps2000Web, ProtocolloWeb per CNAI, Conto corrente unico nazionale, POS, Data entry minimale verbali ed infortunistica, Georeferenziazione, Carico Blocchetti da P.I., Ispettiva Ministeriale, Gestione modello 374, Portale Intranet Servizio Polizia Stradale
Centro Nazionale Accertamento Infrazioni	Le infrastrutture gestite per il nuovo reparto CNAI, consistono in: 19 server, 2 sottosistemi di storage Dell, 2 sistemi di firma digitale, una libreria Blu-Ray per la memorizzazione e conservazione delle immagini firmate digitalmente, una libreria a nastri di backup, 67 workstation, 20 scanner, 6 stampanti di rete, firewall e apparati di rete necessari a garantire la connettività e la sicurezza sulla rete.

Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale

Dimensioni delle applicazioni (valore espresso in Line Of Code)	830.095
Dimensioni delle applicazioni (valore espresso in Punti Funzione)	15.498
Collegamenti enti esterni (Num.)	MCTC, Fiat Iveco, BMW, Autostrade, Poste, Safo, Prefetture, CENAPS, CEN, SA.NA.

2.3.1 Infrastruttura tecnologica

La struttura amministrativa della Polizia Stradale è organizzata gerarchicamente in :

- 19 Compartimenti
 - o 104 Sezioni
 - circa 300 Unità Operative Distaccate (U.O.D.): uno o più reparti minori per singola sezione

L'organizzazione fisica e logica del Sistema Informativo rispecchia tale organizzazione. La struttura logica si basa su un unico Dominio Active Directory in ambiente Windows 2003 R2 Enterprise Edition a 64 bit. Ogni sezione corrisponde a un'Unità Organizzativa (Organization Unit) all'interno della quale sono definiti gli Utenti (Users) e le Workstation (Computers). L'infrastruttura di Active Directory è composta da 107 Server fisici (che svolgono la funzione di Domain Controller) di cui 3 sono ubicati al CEPS e 104 sono distribuiti sulle singole sezioni.

La struttura delle OU all'interno del dominio rispecchia la struttura amministrativa della Polizia Stradale, questo anche per permettere agli amministratori del dominio di delegare la gestione dei sistemi e degli utenti a personale qualificato presente presso le sedi remote.

In ogni sezione il server, oltre a svolgere la funzionalità di Domain Controller, svolge anche le funzioni di Application Server, Database Server ed eroga servizi di infrastruttura quali DHCP, DNS, Directory, Scalability Server, aggiornamento Antivirus, aggiornamento software del sistema operativo, ecc.

La ripartizione dei server locali e remoti del CEPS per sistema operativo è la seguente¹:

Sistemi operativi server	Totali
Windows NT 4.0 Server	1
Windows 2000 Server	3
Windows 2000 Advanced Server	6

¹ Il totale dei server e la distribuzione dei sistemi operativi riportati sono riferiti ai sistemi presenti al momento della scrittura di questo documento. I totali della tabella potrebbe variare al momento della presa in carico dei servizi.

Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale

Windows 2003 Enterprise Edition x86	16
Windows 2003 Standard Edition x86	4
Windows 2003 R2 Standard Edition x86	3
Windows 2003 R2 Enterprise Edition x86	20
Windows 2003 R2 Standard Edition x64	114
Esx Server release 3.5	4
Totali	171

I reparti minori (U.O.D) hanno come server di riferimento, per le funzionalità descritte, quello della sezione corrispondente, tranne che per l'applicazione ed il database server che sono svolte da una stazione di lavoro locale predisposta con maggiori risorse hardware e software.

Le postazioni di lavoro attive e distribuite sull'intero territorio nazionale sono oltre 5600. La ripartizione delle workstation della Polizia Stradale per sistema operativo è la seguente²:

Sistemi operativi	Numero di workstation
XP Professional SP3	3.764
Windows 2000 Professional	1.759
Vista - Windows 7	74
Windows 2000 Server SP4	8
Totali	5.605

2.3.2 Servizi di Gestione dei Sistemi centrali (CEPS) e periferici (Reparti Minori)

I servizi di gestione dei sistemi comprendono :

- Server and Desktop Management
- Network System Management
- Service Desk Management
- Virtual Machine Management
- Backup e Recovery Management
- Storage Management
- Antivirus ed Antispyware Management

² Il totale delle stazioni di lavoro e la distribuzione dei sistemi operativi riportati sono riferiti a quanto presente al momento della scrittura di questo documento. I totali della tabella potrebbe variare - in quantità comunque trascurabile - al momento della presa in carico dei servizi.

Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale

- Patch Management
- Networking Management
- Database Management

Gli strumenti a supporto dei vari servizi, riportati con maggiore dettaglio di seguito, sono di proprietà della Polizia Stradale e quindi ne viene richiesto l'uso per lo svolgimento del servizio di riferimento.

In sede di risposta al Bando di Gara, i software utilizzati non sono vincolanti. Saranno apprezzate proposte migliorative in termini d'innovazione tecnologica che, pur mantenendo invariati i livelli di servizio del Centro, riducano gli oneri a carico dell'Amministrazione.

2.3.2.1 Server and Desktop Management

Il servizio di gestione dei server e delle workstation utilizza il software DSM (Desktop System Management, release r11) della Computer Associates, che prevede le funzionalità di :

- Software delivery (distribuzione ed installazione del software)
- Asset management (inventario HW e SW centralizzato)
- Remote Control (controllo remoto)

L'architettura DSM prevede un server, installato al CEPS, su cui è installato il Manager ed il database SQL che svolge la funzione di repository di tutte le informazioni , un componente 'Scalability' , installato su ognuno dei 104 server periferici e gli Agenti installati su tutti i server del CEPS e su tutte le stazioni di lavoro.

2.3.2.2 Network System Management

Il controllo dei server del CEPS e di Sezione utilizza il software Unicenter NSM (Unicenter Network System Management, release r11) della Computer Associates. L'architettura di NSM prevede un componente Manager installato sullo stesso server del DSM e gli Agenti installati solo sui server centrali e di sezione. E' installato sullo stesso server del DSM ed utilizza lo stesso SQL database. L'NSM permette di controllare sia lo stato dei server (Down, Up, non raggiungibile per problemi di rete), sia quello di ogni componente HW e SW dei server (CPU, RAM, Disco, Processi,ecc.) definendo opportunamente dei valori limite.

2.3.2.3 Service Desk Management

La gestione centralizzata del trouble ticketing per tutte le segnalazioni relative a richieste di supporto per problematiche Hardware, Software di base e applicativo della Polizia Stradale, viene realizzata con l'utilizzo del software Unicenter Service Desk della Computer Associates, release r11. Questo prodotto è installato su un server del CEPS ed utilizza un database SQL per memorizzare i dati.

Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale

2.3.2.4 Virtual Machine Management

L'infrastruttura di virtualizzazione basata su tecnologie VMware del CEPS di Settebagni utilizza 4 server Fujitsu/Siemens TX600 con 4 CPU e 16 Gb di RAM ciascuno. Il sistema operativo installato è l'ESX rel. 3.5. Questi server sono collegati agli switch della SAN e condividono gli stessi dischi dello Storage Symmetrix DMX 2000. Il Virtual Center Server gestisce l'intera infrastruttura virtuale. Permette di fare tutte le operazioni sulle Vmachine (creazione, spegnimento, accensione, Vmotion, HA, VCB, ecc.). Il Virtual Center del CEPS è installato su una macchina virtuale ed utilizza SQL Express. Il Virtual Center è stato aggiornato alla release 2.5 upd 4. Da VC è stata fatta la profilazione degli accessi. Possono collegarsi al Virtual Center solo gli utenti amministratori del Dominio.

Sono attive le funzionalità di :

- Vmotion (Permette di spostare a caldo le VM da un server fisico all'altro).
- High Availability (HA - Permette di far ripartire una Vmachine su un' altro Host se il primo, per esempio, perde la rete o si blocca)
- Distributed Resource Scheduler (DRS - Ottimizza le risorse delle macchine fisiche bilanciando il carico delle risorse utilizzate dalle macchine virtuali)
- VMware Consolidate Backup (VCB - Permette di fare il backup e la restore delle VM via SAN)
- Converter (Permette di virtualizzare un server fisico e trasferirlo su ESX)

Attualmente sono attive 26 Virtual Machine.

2.3.2.5 Backup e Recovery Management

Il servizio di backup utilizza una libreria DELL, modello ML6000, collegata in fibra ottica alla SAN. La libreria utilizza 4 lettori di nastro LTO Ultrium 4 con capacità di 800 Gb non compressi o 1600 Gb in modalità compressa. Ha 110 slot per il deposito dei nastri per cui la capacità complessiva teorica di archiviazione è di oltre 160 Terabyte. Il software utilizzato è NetWorker della EMC2, release 7.4 sp5, il cui Manager è installato su un server del CEPS collegato alla libreria ed alla SAN. Sui server del CEPS, sia virtuali che fisici, sono installati gli agenti specifici per poter fare i backup dei Sistemi Operativi, dei database a caldo SQL ed Oracle, e delle macchine virtuali in ambiente VMWARE tramite VCB.

I server delle sezioni effettuano il backup dei dati sui lettori DAT (DDS-5 36-72 Gb) del server locale con Windows Backup.

2.3.2.6 Storage Management

La SAN utilizza un sistema di Storage Symmetrix DMX2000 della EMC2 e 2 switch in fibra Brocade 5100 da 32 porte. Per la gestione del Symmetrix si utilizza il software della EMC2 ECC (EMC Control Center), release 6.1, installato su un server del CEPS, collegato alla SAN. Un'infrastruttura Control Center è composta da elementi architetturali, agent e interfacce. Gli elementi architetturali sono l'ECC Server, il repository, uno o più Store e una console. L'infrastruttura centrale è completata con l'installazione di Host Agent sui server connessi alla SAN, in modo da monitorare e/o gestire l'intera infrastruttura.

Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale

2.3.2.7 Antivirus ed Antispyware Management

Il servizio Antivirus utilizza il software Symantec End Point Protection, release r11. L'architettura installata in Polizia Stradale, prevede un componente Manager installato su un server del CEPS, un database SQL e gli agenti installati su tutti i server e le workstation. Gli aggiornamenti del software e delle firme virali (signature) sono disponibili su un server del V Settore da cui il Manager si aggiorna. I server si aggiornano a loro volta dal server Manager, installato al CEPS, e rendono disponibili tali aggiornamenti per le workstation della sezione e delle U.O.D. relative.

2.3.2.8 Patch Management

Il servizio di aggiornamento del software del Sistema Operativo utilizza il software WSUS di Microsoft, release 3.0. L'architettura installata in Polizia Stradale, come per l'antivirus, prevede un componente Manager installato su un server del CEPS, un database SQL e gli agenti installati su tutti i server e le workstation.

2.3.2.9 Networking Management

La rete MPLS del Ministero a 100 Mbit collega il CEPS a tutti i reparti della Polizia Stradale e ad altri Enti che sono presenti sulla rete del Ministero e viceversa. Tale rete rappresenta il principale veicolo di scambio dati e vi transita anche il collegamento verso Internet gestito attraverso un proxy presente al Ministero. La connettività con i reparti minori con le sezioni di riferimento è garantita da linee ADSL a velocità differenziata per i singoli reparti (da 640 Kbps a 2 Mbps). La sicurezza perimetrale di ogni rete Lan è assicurata da firewall, la cui gestione è demandata al V Settore Telecomunicazioni, ad eccezione dei firewall e dei router del CEPS la cui gestione sarà a carico del fornitore.

2.3.2.10 Database Management

In ogni reparto della Polizia Stradale sono installate una serie di applicazioni, scritte principalmente in *Java*, differenti per tipologia di reparto (compartimento, sezione, reparto minore). Le applicazioni utilizzate nelle sezioni e nei compartimenti sono circa una quindicina, mentre quelle utilizzate nei reparti minori sono circa cinque. Su ogni server di Sezione e sulle workstation, deputate nei reparti minori a svolgere funzioni di Application Server, è installato un Oracle Database 10g Enterprise Edition Release 10.2. La struttura applicativa è di tipo client/server Java su due livelli (presentation/application e data) e prevede l'utilizzo delle risorse elaborative del client in un ambiente Java runtime richiamando le relative librerie (o moduli) da una share condivisa, residente sul server di sezione e replicata dal centro. Presso i reparti minori, che non hanno un server centrale, la postazione di lavoro, con maggiori risorse hardware e software, è utilizzata come application e database server.

Una parte dei dati raccolti ed elaborati in ambito periferico presso le sezioni è giornalmente trasferita al CEPS, utilizzando le potenzialità offerte da Oracle Advanced Replication release 10.2, per essere utilizzata a fini statistici e di reportistica. Il servizio di Database Administration deve fornire l'insieme delle attività relative alla gestione e conduzione dei Database centrali e periferici.

Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale

Più specificamente il servizio include tra l'altro:

- lista e Scheduler delle replicazioni;
- log e analisi dei log per verifica dell'esito delle repliche;
- controllo dello stato dei DB;
- criteri e procedure di svecchiamento;
- monitoraggio, tuning e ottimizzazione performance;
- user administration e profili di sicurezza;
- upgrade delle tabelle per evoluzione delle applicazioni in uso
- gestione ed implementazione procedure di backup e restore secondo apposite specifiche
- consolidamento degli ambienti centralizzati verso i sistemi e le architetture ufficiali.

Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale**2.3.3 Infrastruttura applicativa**

Tutte le applicazioni di seguito elencate sono in ambiente Microsoft e Oracle 10g. Nei paragrafi successivi si riporta in dettaglio una descrizione di ogni singola applicazione.

NOME PROCEDURA	FP	LOC
Gestione Verbali	3.149	166.900
Infortunistica stradale	1.042	55.200
Portatile Pattuglia	287	15.200
Servizi	723	38.300
VECA	492	26.100
Scorte	806	42.700
Protocollo	713	37.780
Ottico-documentale	0	0
Mattinale	334	17.716
Ispettiva	675	35.800
Ricorsi e Circolari	130	6.900
Amministrativa	1021	77.898
Contabile	175	0
Materiali di Specialita'	798	42.307
Pagamenti on line CEPS	125	6.600
Pagamenti on line Sez.	72	3.800
Pagamenti on line Util	8	400
Patente a punti JAVA	126	6.700
Patente a punti PHP	75	4.000
POS	453	24.000
Data entry Minimale Verbali ed Infortuni	297	15.750
Carico automatico blocchetti Verbali	160	8500
Ispettiva Ministeriale	453	24.000
Conto Corrente Unico Nazionale	2.019	107.000
Scambio Dati con MCTC	72	3.816
Profilo del Contravventore	75	3.975
Gestione Modello 374	214	5.303
Portale Intranet Servizio Polizia Stradale	500	26.738
ORACLE BI	504	26.712
TOTALE	15.498	830.095

Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale

2.3.3.1 Protocollo Informativo

Le funzioni della Procedura Protocollo, forniscono un valido supporto agli operatori di Polizia Stradale all'atto della trattazione delle pratiche in ingresso ed in uscita e durante la raccolta di tutte le informazioni necessarie alla loro definizione.

Si descrivono di seguito le principali funzioni:

- Inserimento della pratica in ingresso
- Inserimento della pratica in uscita
- Assegnazione della pratica ad un determinato ufficio
- Assegnazione della pratica ad un determinato operatore
- Gestione delle disposizioni
- Gestione delle pratiche multiple
- Modifica lavori da effettuare sulla pratica
- Modifica dello stato della pratica
- Visualizzazione e report dello stato di avanzamento della pratica
- Visualizzazione e stampa delle pratiche in scadenza
- Generazione di pratiche derivanti da altre precedentemente inserite
- Evasione della pratica
- Apertura di una nuova gestione
- Chiusura della gestione
- Statistiche
- Consultazione dello storico delle pratiche
- Ricerche e visualizzazione
- Stampe
- Report sull'attività degli operatori
- Gestione Documentale: l'applicazione è integrata con il prodotto di gestione documentale "LIFEDOC". La manutenzione e sviluppo di tale prodotto è a carico della società che lo ha sviluppato.
 - Linguaggio Visual Basic 6
 - Applicazione tipo Client/Server.

Di seguito sono indicate la consistenza espressa in Punti Funzione :

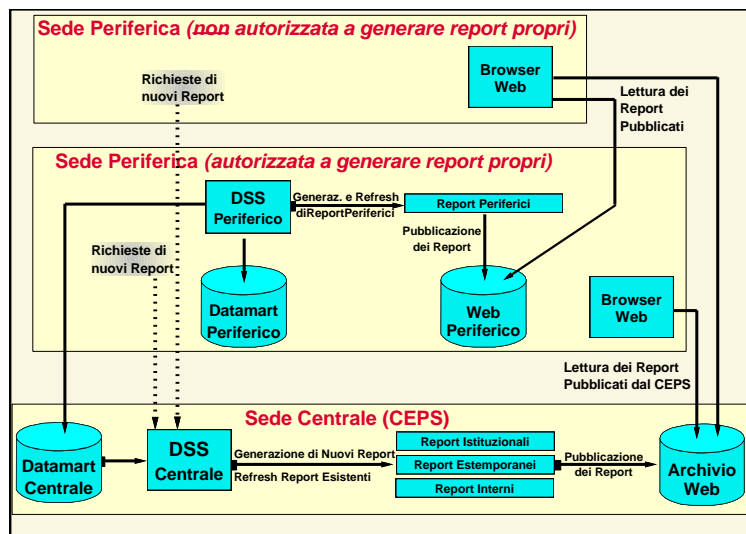
Le principali caratteristiche tecnologiche dell'ambiente di riferimento per l'applicazione sono le seguenti:

- Linguaggio JAVA
- Applicazione tipo Client/Server
- JVM ver. 1.3.1

2.3.3.2 Reporting Direzionale

I dati provenienti dalla gestione Verbali e dalla gestione Infortunistica alimentano le Banche Dati Centrali e costituiscono l'input per un sistema di DataWarehouse, con il quale e' possibile ottenere diverse tipologie di reporting: istituzionale, estemporaneo ed interno. I reports di competenza vengono pubblicati mediante pagine web.

Il sistema di reporting tiene conto di parametri di sicurezza e funziona su diversi livelli di visibilita' in dipendenza del destinatario dell'informazione.

Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale

Il suddetto sistema di Reporting è in continua fase di evoluzione. Attualmente è implementato in ambiente Business Objects, si sta valutando la fattibilità di migrazione a Oracle BI.

Le principali caratteristiche tecnologiche dell'ambiente di riferimento per l'applicazione sono le seguenti:

- Tecnologia Business Object 5.0
- Applicazione tipo Web
- Web Server IIS

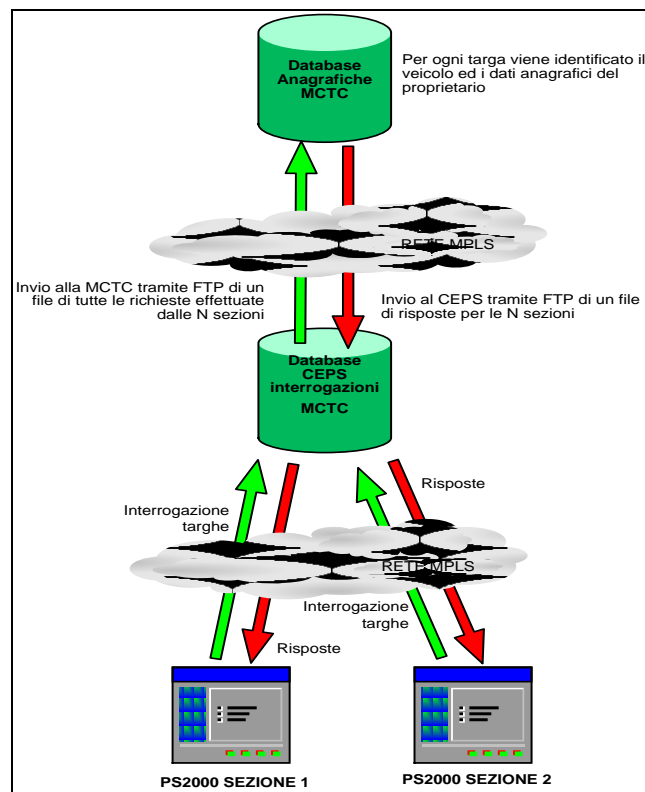
2.3.3.3 Scambio dati con MCTC

Questa funzione è necessaria o per completare un verbale già presente su di un database di sezione, con le informazioni relative alla figura dell'obbligato in solido (intestatario del veicolo) o per avere gli elementi minimi sufficienti per l'emissione automatica di verbali da produrre a seguito di rilevamenti effettuati con dispositivi automatici (per es. l'Autovelox).

Le richieste sono identificate in modo da individuare l'Ente fornitore della risposta e la funzione che le ha prodotte o che le dovrà trattare successivamente. L'applicativo preposto al CEPS analizza le domande, le inoltra all'Ente competente, riceve le risposte, le converte nel formato richiesto dal DB "stradale" ed organizzerà le risposte per la Periferia. Specifiche funzioni prelevano e validano le informazioni di ritorno.

I dati ricevuti vengono quindi integrati automaticamente agli altri dati presenti in archivio, il tutto in maniera trasparente per l'utilizzatore del sistema. Si illustra di seguito una rappresentazione grafica di tale applicazione.

Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale



Le principali caratteristiche tecnologiche dell'ambiente di riferimento per l'applicazione sono le seguenti:

- Linguaggio JAVA
- Applicazione tipo Client/Server
- JVM ver. 1.4.1

2.3.3.4 Mattinale

La procedura applicativa Mattinale fornisce dati di tipo statistico suddivisi in quadri riguardanti le tipologie di servizio e assenze svolte dai vari reparti della Polizia Stradale, nonché le attività di tipo contravvenzionale, infortunistico, di polizia giudiziaria. A seconda del tipo di accesso, ogni reparto può vedere i dati relativi a tutti i suoi reparti dipendenti.

I dati visualizzati sono suddivisi in quadri identificati dalle lettere dell'alfabeto, le principali informazioni gestite nei vari quadri sono:

- *intera forza del reparto o dei reparti*
- *personale impiegato nei servizi interni ed esterni*
- *personale in addestramento professionale*
- *personale impiegato in attività esterna*
- *personale impiegato in servizi esterni d'istituto*
- *personale assente*
- *servizi effettuati con apparecchiature speciali*
- *attività contravvenzionale*

Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale

- *attività infortunistica*
- *dati riguardanti l'attività di Polizia Giudiziaria*
- *dati riguardanti attività varie*

Di seguito è indicata la consistenza espressa in Punti Funzione :

Le principali caratteristiche tecnologiche dell'ambiente di riferimento per l'applicazione sono le seguenti:

- Tecnologia J2EE
- Applicazione tipo Web
- Application Server Jboss 4.0.5
- JVM ver. 1.4.2
- Strumenti integrati di reportistica PD4ML

2.3.3.5 Gestione Contabile

La procedura ha essenzialmente lo scopo di elaborare i registri contabili destinati a registrare i flussi di denaro e di assegni in entrata ed uscita dalla Sezione nonché le spettanze del Personale.

Le principali funzioni della suddetta procedura sono:

- Registro cassa
- Note addebito servizi resi a privati
- Spettanze al personale
- Stampe varie di registri e note ad Enti esterni

Sostanzialmente la procedura gestisce due tipi di registri, quali:

- *Il registro mastro non viene compilato ma soltanto chiuso o aggiornato automaticamente quando viene inserito un sottoconto.*
- *Il registro dei sottoconti di sviluppo che contiene il dettaglio delle entrate e delle uscite relativamente ai Fondi di bilancio.*

Le principali caratteristiche tecnologiche dell'ambiente di riferimento per l'applicazione sono le seguenti:

- Linguaggio JAVA
- Applicazione tipo Client/Server
- JVM ver. 1.3.1

2.3.3.6 Gestione Amministrativa

La procedura consente la gestione di alcuni capitoli di bilancio, con programmi specifici per ciascun ufficio e con dati precedenti su scala gerarchica.

Le funzioni principali sono:

- Gestione indennità autostradali
- Gestione indennità per i servizi di scorta a privati
- Indennità di missione in Italia ed all'estero
- Gestione per somme da rimborsare ai contravventori
- Gestione del Capitolo 2631 - materiali di specialità
- Gestione del Capitolo 2783 – etilometri

Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale

- Gestione delle competenze individuali
- Di seguito è indicata la consistenza espressa in Punti Funzione :

Le principali caratteristiche tecnologiche dell'ambiente di riferimento per l'applicazione sono le seguenti:

- Linguaggio JAVA
- Applicazione tipo Client/Server
- JVM ver. 1.3.1

2.3.3.7 Gestione Materiali di Specialità

La procedura Gestione Materiali di Specialità (GMS) consente di prendere in carico ai Compartimenti le apparecchiature, quali autovelox, etilometri ecc., che sono periodicamente assegnate dal Servizio Polizia Stradale.

Il Compartimento dopo la fase di carico di dette apparecchiature provvede ad un piano di distribuzione alle dipendenti Sezioni PS.

La Sezione che ha in carico l'apparecchiatura provvede, tramite opportune funzioni, sia a gestire le richieste di manutenzione periodica che di riparazione, indirizzandole al Compartimento competente.

Inoltre è consentito gestire il "Fuori uso" e con detta funzione l'apparecchiatura in carico viene ad essere automaticamente non più considerata nel novero delle apparecchiature in assegnazione, ma comunque soggetta ad eventuale ricerca per periodo.

Le funzioni principali sono:

- Gestione acquisto materiali di specialità
- Assegnazione dei materiali
- Presa in carico
- Gestione scarico e fuori uso
- Richieste attrezzature
- Gestione manutenzione periodiche e riparazioni
- Stampe

Di seguito è indicata la consistenza espressa in Punti Funzione :

Le principali caratteristiche tecnologiche dell'ambiente di riferimento per l'applicazione sono le seguenti:

- Linguaggio JAVA
- Applicazione tipo Client/Server
- JVM ver. 1.3.1

Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale

2.3.3.8 Profilo del Contravventore

La procedura consente di identificare tutti i verbali associati ad un contravventore. E' un'applicazione di tipo web che risiede al CEPS e che sfrutta il database nazionale degli verbali.

Le funzionalità sono semplicemente quelle di visualizzazione di un elenco di verbali a partire da un nome e cognome.

Le principali caratteristiche tecnologiche dell'ambiente di riferimento per l'applicazione sono le seguenti:

- Tecnologia J2EE
- Applicazione tipo Web
- Application Server Tomcat 5.5
- JVM ver. 1.5.0

2.3.3.9 Sito web

Presso il CEPS è stato implementato un nuovo sito web che utilizza le recenti metodologie di gestione dei contenuti, ed offre la possibilità di accesso ad un'area riservata ad utenti autorizzati che, accedendo al sito, avranno a disposizione ulteriori funzionalità e servizi personalizzati (sintesi direzionali, statistiche, report, documenti ufficiali di progetto, etc.). All'interno dell'area riservata è possibile anche definire dei forum raggruppabili per categoria.

Il nuovo portale informativo del CEPS oltre a riproporre tutti i servizi già presenti nel vecchio sito, offre a tutti gli utenti una serie di altri servizi utili quali, Area Download, Faq, Guide & Manuali, News.

Le principali caratteristiche tecnologiche dell'ambiente di riferimento per l'applicazione sono le seguenti:

- Tecnologia PHP
- Applicazione tipo Web
- Web Server IIS e Apache 2.0

2.3.3.10 PS2000-Verbali

La procedura “**VERBALI**” gestisce tutte le fasi necessarie per la trattazione dei verbali, dalla loro produzione, elaborazione, definizione, all'archiviazione, trasferimento dei dati e lo scambio delle informazioni tra gli uffici periferici e quelli centrali.

Enti interessati:

- Società Autostrade
- Sistema controllo velocità (SICVE)

Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale

- Sistema controllo sorpassi (MINOSSE)
- Poste Italiane
 - Notifiche
 - Pagamenti per via telematica
 - MCTC
 - Accertamenti
 - Punti patente

Di seguito è indicata la consistenza espressa in Punti Funzione :

Le principali caratteristiche tecnologiche dell'ambiente di riferimento per l'applicazione sono le seguenti:

- Linguaggio JAVA
- Applicazione tipo Client/Server
- JVM ver. 1.6.021
- Strumenti integrati di reportistica: Style Report, Microsoft Office, Adobe Reader

2.3.3.11 PS2000-Infortunistica

La procedura “**INFORTUNISTICA**” consente la trattazione degli incidenti stradali (con danni a cose, con lesioni e mortali) dalla loro rilevazione, elaborazione, definizione, trasferimento dei dati e l'interscambio delle informazioni tra gli uffici periferici e quelli centrali.

La Polizia Stradale rileva gli incidenti avvenuti sulla rete viaria nazionale e raccoglie tutte le informazioni necessarie per la gestione degli stessi.

Queste informazioni sono riportate nella procedura infortunistica tramite le maschere d'inserimento dei dati.

La procedura ha lo scopo di archiviare tali dati in un apposito database, elaborare le informazioni archiviate e produrre tutte le segnalazioni necessarie da inoltrare agli Enti competenti.

Di seguito è indicata la consistenza espressa in Punti Funzione :

Le principali caratteristiche tecnologiche dell'ambiente di riferimento per l'applicazione sono le seguenti:

- Linguaggio JAVA
- Applicazione tipo Client/Server
- JVM ver. 1.3.0
- Strumenti integrati di reportistica: Microsoft Office

Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale

2.3.3.12 Gestione Acquisizione ottica Verbali

La procedura "Gestione Acquisizione ottica Verbali" consente di immettere nell'Archivio Verbali della Sezione le informazioni presenti sul singolo verbale, eliminando di fatto la fase di "data entry".

Di seguito sono elencate le macro funzioni previste:

- Predisposizione caselle di testo per lettura automatica
- Abbinamento tra verbale e bollettino di conto corrente per la successiva gestione automatica dei pagamenti
- Acquisizione da scanner
- Interpretazione caratteri
- Verifica e correzione interattiva dei caratteri non identificati
- Verifica Campi Tabellati
- Selezione Verbali completamente decodificati e non
- Immissione in Archivio Verbali decodificati nel Data Base della Sezione
- Immissione in archivio ottico-documentale dell'immagine del Verbale per:
 - Consultazione dell'immagine del Verbale
 - Trasmissione dell'immagine del Verbale al centro servizi di Poste (SIN) per la trattazione delle notifiche .

Le principali caratteristiche tecnologiche dell'ambiente di riferimento per l'applicazione sono le seguenti:

- Linguaggio JAVA
- Applicazione tipo Client/Server
- JVM ver. 1.6.021
- Tecnologie di cooperazione applicativa: command line prodotto ReadSoft E&H
- Strumenti integrati di reportistica: Microsoft Office
- Gestione Documentale: l'applicazione è integrata con il prodotto di gestione documentale "LIFEDOC". La manutenzione e sviluppo di tale prodotto è a carico della società che lo ha sviluppato.

Di seguito è indicata la consistenza espressa in Punti Funzione :

2.3.3.13 Gestione Patente a punti

E' un processo centralizzato al CEPS e copre i seguenti aspetti:

- Gestione decurtazione punti
- Gestione degli storni dei punti erroneamente decurtati
- Gestione degli storni dovuti a maggiore decurtazione
- Gestione dei report relativi ai punti decurtati
- Gestione scarti per dati incompleti

La decurtazione dei punti e lo storno automatico sono processi che non necessitano dell'ausilio dell'operatore, e sono centralizzati al CEPS .

Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale

In PS2000-VERBALI, nel Menu Adempimenti è presente la scelta di “GESTIONE PATENTE A PUNTI” che consente di collegarsi, via WEB, al CEPS per: Inserimento storno (manuale) - Consultazioni pratiche di storno – Consultazione Storico – Statistiche

Di seguito è indicata la consistenza espressa in Punti Funzione :

Le principali caratteristiche tecnologiche dell’ambiente di riferimento per l’applicazione sono le seguenti:

- Linguaggio JAVA e PHP
- Applicazione tipo Batch e Web
- Web Server Apache 1.3
- JVM ver. 1.3.0
- Tecnologie di cooperazione applicativa: FTP, SMTP

2.3.3.14 Gestione Ricorsi e Circolari

La procedura "**RICORSI**" tratta la gestione dei ricorsi comprendendone tutto l’iter: dalla presentazione e acquisizione dell’esito, alla trattazione per inserimento d’informazioni aggiuntive da parte degli uffici di PS, all’acquisizione del provvedimento ed esito emesso dall’Autorità competente, alle operazioni di consolidamento per successiva spedizione al CEPS ed eventuale modifica del consolidamento, da parte dello stesso centro.

Di seguito sono indicate le macro funzioni della procedura "RICORSI":

- Possibilità di consultare l’immagine ottica (immessa dalla Procedura Protocollo dei Ricorsi)
- Inserimento degli atti relativi alla trattazione della pratica:
- Ricorso, esito, provvedimento, notifiche, controdeduzioni.
- Consolidamento Dati per Spedizione al CEPS per Consultazione da remoto (Sezioni, Compartimenti) Possibilità di consultazione e statistiche
 - su base nazionale, regionale e provinciale.
 - relativamente ai tempi di trattazione delle pratiche, infrazione, autorità ed esito. Per la procedura "**CIRCOLARI**" sono previste le seguenti funzioni:
- Alimentazione da parte del CEPS del DB centralizzato
- Consultazione e Stampa da remoto
- Accesso alle Massime di Cassazione da remoto via browser

Di seguito è indicata la consistenza espressa in Punti Funzione :

Le principali caratteristiche tecnologiche dell’ambiente di riferimento per l’applicazione sono le seguenti:

- Linguaggio JAVA
- Applicazione tipo Client/Server
- JVM ver. 1.3.0
- Strumenti integrati di reportistica: Microsoft Office, Adobe Reader

Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale

2.3.3.15 Gestione VECA

La procedura "VECA" consente di gestire i materiali di casermaggio e le armi per i reparti della Polizia Stradale.

La procedura, sostanzialmente, permette la gestione del magazzino (carico e scarico), le assegnazioni, la gestione del fuori uso, gli acquisti in loco, le armi e la gestione degli archivi necessari al funzionamento.

Di seguito sono indicate le macro funzioni previste:

Gestione magazzino: Apertura nuovo esercizio

- Carico materiali
 - di facile consumo
 - materiali REMA e Specialità
 - Acquisti in loco
 - Inventario
- Scarico
 - Passaggio di carico (temporaneo/definitivo; Materiale di facile consumo
 - Gestione fuori uso
 - Gestione ubicazione
- Consultazione per articolo
- Registri:
 - Inventario
 - Materiale di consumo
 - Armi
 - Modello 38
 - Reinventariazione
- Controllo:
 - degli articoli sottoscorta
 - Revisione materiali
 - Richieste inevase o parzialmente evase

Di seguito è indicata la consistenza espressa in Punti Funzione :

Le principali caratteristiche tecnologiche dell'ambiente di riferimento per l'applicazione sono le seguenti:

- Linguaggio JAVA
- Applicazione tipo Client/Server
- JVM ver. 1.3.0
- Strumenti integrati di reportistica: Style Report, Microsoft Office

Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale

2.3.3.16 Gestione Scorte

La procedura “**SCORTE**” è destinata alla gestione automatizzata dei servizi di scorta, dall’elenco dei documenti necessari per la domanda di scorta, l’accoglimento della stessa, alla predisposizione del servizio di scorta, all’emissione della nota d’addebito e pagamento della stessa, da parte del richiedente del servizio di scorta (chiusura pratica).

Di seguito sono elencate le macro funzioni previste:

- Inserimento pratica (per servizio di scorta a pagamento e non a pagamento)
- Comunicazioni: Richiesta di pareri per predisposizione servizio scorta
 - Predisposizione del servizio
 - Esito del servizio
 - Trasmissione richiesta di pagamento
- Consultazione dei servizi di scorta sul Web

In particolare, nel caso di servizio di scorta non a pagamento sono previste le seguenti funzioni:

- Comunicazioni tra i reparti (Sez./Comp.) per la predisposizione del servizio di scorta
- Effettuazione del servizio scorta
- Chiusura pratica

Per il servizio di scorta a pagamento sono previste le seguenti funzioni:

- Predisposizione ed effettuazione servizio scorta a pagamento che interessa più reparti PS
- Emissione nota di addebito da parte delle Sezioni di transito
- Emissione nota di addebito cumulativa da parte della Sezione di origine ed invio alla Ditta
- Gestione del pagamento
- Sollecito pagamento
- Recupero credito (polizza fideiussoria)
- Registrazione insolvenza Ditta
- Chiusura pratica

Di seguito è indicata la consistenza espressa in Punti Funzione :

Le principali caratteristiche tecnologiche dell’ambiente di riferimento per l’applicazione sono le seguenti:

- Linguaggio JAVA
- Applicazione tipo Client/Server
- JVM ver. 1.3.0
- Strumenti integrati di reportistica: Style Report, Microsoft Office

2.3.3.17 Gestione Portatile per pattuglia

La procedura "**Portatile per pattuglia**" ha implementato una serie di nuove funzionalità per creare un “collegamento” tra le procedure del sistema informatico fisso del reparto di appartenenza e quello mobile (la pattuglia).

Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale

Oltre alle funzionalità già realizzate con il progetto PS2000, emissione verbali e data entry infortunistica, sono state implementate le seguenti funzionalità principali:

- Apertura del servizio da espletare
- Variazione del Servizio da espletare
- Soste operative
- Soccorsi
- Modulistica
- Fine Servizio
- Scarico dati al sistema fisso di reparto
- Ispezioni
- Consultazione archivi (persone controllate, veicoli controllati ,ispezioni e soccorsi) da implementare sui sistemi fissi di reparto

Di seguito è indicata la consistenza espressa in Punti Funzione :

Le principali caratteristiche tecnologiche dell'ambiente di riferimento per l'applicazione sono le seguenti:

- Linguaggio JAVA
- Applicazione tipo Client/Server
- JVM ver. 1.3.0, 1.6.021
- Strumenti integrati di reportistica: Style Report, Microsoft Office

2.3.3.18 Gestione Servizi

La procedura gira su un sistema che dal punto di vista fisico è costituito, da Compartimenti, Sezioni e UU.OO.DD., distribuiti sul territorio nazionale e da un Sito Centrale (CEPS) che assume un ruolo di governo generale e punto di riferimento del sistema distribuito. Sono gestite tutte le fasi necessarie per la trattazione dei Servizi e degli Straordinari della Polizia Stradale, dal loro inserimento, ai report giornalieri e mensili, come di seguito indicato:

- Stampa dell'ORDINE DI SERVIZIO con indicazione del riepilogo della forza e dei mezzi e Stampa del "FOGLIO FIRMA".
- Stampa dell'ordine di Servizio Settimanale
- Visualizzare/Stampare per persona i servizi, lo straordinario effettuato e quello non retribuito, le ore lavorate.
- Stampa dello Specchio Riassuntivo
- Tabulato per il conteggio delle "Presenze" e delle "Indennità di Compensazione, Meccanografica, Rischio, Maneggio Valori, Ordine Pubblico, Volo" , sia per il personale in forza che per quello "aggregato".
- Tabulato per il conteggio degli "STRAORDINARI", sia per il personale in forza che per quello "aggregato".

Di seguito è indicata la consistenza espressa in Punti Funzione :

Le principali caratteristiche tecnologiche dell'ambiente di riferimento per l'applicazione sono le seguenti:

Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale

- Linguaggio JAVA
- Applicazione tipo Client/Server
- JVM ver. 1.3.0
- Strumenti integrati di reportistica: Style Report, Microsoft Office

2.3.3.19 Gestione Ispettiva

La procedura "ISPETTIVA" consente di esaminare i dati presenti nelle varie procedure informatiche installate a livello di:

- U.O.D.
- Sezioni
- Compartimenti

Di seguito sono elencate le macro funzioni previste:

- Consultazioni e Statistiche da: Sezioni e Compartimenti per i Reparti di propria competenza con le seguenti aree verificabili:
 - Verbali (solo Sezioni)
 - Infortunistica (solo Sezioni)
 - VE.CA.
 - Scorte
 - Protocollo

Inoltre è consentito verificare le seguenti attività:

- Backup delle Procedure
- Cambio Password
- Aggiornamento Antivirus

Di seguito è indicata la consistenza espressa in Punti Funzione :

Le principali caratteristiche tecnologiche dell'ambiente di riferimento per l'applicazione sono le seguenti:

- Linguaggio JAVA
- Applicazione tipo Client/Server
- JVM ver. 1.3.0
- Strumenti integrati di reportistica: Style Report, Microsoft Office

2.3.3.20 Gestione Pagamenti on line

Il nuovo sistema di gestione dei pagamenti é individuato con la dizione "Pagamenti on-line" poiché i pagamenti sono implementati con un processo approssimativamente "Real Time".

Il processo di comunicazione tra Polizia Stradale e P.I. é avviato, ogni mattina, con lo scambio di particolari informazioni sia per il mutuo riconoscimento, sia per la codifica e decodifica del campo crittografato presente in ogni pacchetto scambiato.

Il cittadino si reca presso uno dei 14.000 sportelli postali per il pagamento di un verbale emesso da una qualsiasi Sezione di Polizia Stradale d'Italia.

Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale

Lo sportellista, utilizzando un opportuno sw sviluppato da P.I., inoltra una richiesta di pagamento che, attraverso il S.I. di P.I. ed il SIN, perviene ad un "Application server" ubicato al CEPS di Roma Settebagni.

Alla ricezione della richiesta, l'application server interroga il DB dei verbali (DB di Sezione o nuovo DB come meglio deciso in fase di esecuzione del progetto) e calcola l'importo complessivo dovuto in quel momento.

Il valore calcolato viene inviato al richiedente che, incassato il corrispettivo, emette la ricevuta liberatoria di pagamento ed invia la conferma di avvenuto pagamento all'application server per la convalida definitiva della transazione.

Poiché i verbali emessi su strada da ogni Sezione entrano nel S.I. con un certo ritardo (da 2-3 gg. a 20-30 gg.), non sempre sarà possibile inviare al richiedente il valore da pagare; in questo caso P.I. accetterà lo stesso il pagamento, emettendo una ricevuta non liberatoria, e trasmetterà all'application server l'informazione.

I verbali pagati ma non trovati in archivio, vengono immagazzinati in una tabella temporanea e gestiti, con un processo automatico, al momento in cui il verbale entra nel S.I. della PS.

É anche prevista la possibilità di cancellare una transazione di pagamento da utilizzare in caso di errore; in questo caso viene registrato un record in "Attività Ispettiva" con gli estremi identificativi dell'operatore che ha richiesto l'annullamento.

Di seguito è indicata la consistenza espressa in Punti Funzione :

Le principali caratteristiche tecnologiche dell'ambiente di riferimento per l'applicazione sono le seguenti:

- Linguaggio JAVA
- Applicazione tipo Batch e Web
- Web/Application server Apache-Tomcat 6.0.9
- JVM ver. 1.4.2
- Tecnologie di cooperazione applicativa: Web Service, SMTP

2.3.4 Collegamento con altri sistemi

Il Sistema Informativo della Polstrada, attualmente, è connesso anche con i seguenti Enti esterni all'Amministrazione:

- **MOTORIZZAZIONE CIVILE**, per le anagrafiche dei veicoli e patente a punti;
- **AUTOSTRADE** per le contravvenzioni tramite Tutor e Minosse;
- **POSTE ITALIANE**, per la gestione dei pagamenti;
- **SAFO SISTEMI**, Società che gestisce una banca dati delle società di leasing, attraverso la quale è possibile risalire allo specifico conducente di un autoveicolo preso in noleggio nel giorno in cui la Polstrada rileva l'infrazione al Codice della Strada;
- **Prefetture**;
- **CENAPS** (Centro Elettronico Nazionale Amministrativo Polizia di Stato, che si occupa delle procedure stipendi) per la gestione del personale;
- **CEN di Napoli**.

Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale

Attraverso la rete VPN/IP, ritagliata sulla rete interna dell'Amministrazione, è possibile raggiungere, oltre che tutti i Compartimenti e le Sezioni Polstrada e numerose Sottosezioni, anche il Viminale, il CEN di Napoli e il CENAPS.

2.3.5 Standard e metodologie applicabili

- UNI EN ISO 9001 - Sistemi di gestione per la qualità
- ISO 27001 - Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni
- International Function Point Users Group (IFPUG 4.2) - Manuale delle regole di conteggio (CPM, Counting Practices Manual)

3 OGGETTO DELLA FORNITURA

L'oggetto della fornitura si compone dei seguenti macro-servizi e delle relative attività:

- A) Conduzione sistemistica ed operativa infrastrutture Polizia Stradale**
- B) Manutenzione correttiva ed adeguativa (MAC)**
- C) Manutenzione evolutiva (MEV)**
- D) Sviluppo di nuove procedure**
- E) Servizio di Help Desk**
- F) Supporto specialistico**
- G) Servizi di Project Management and Quality Assurance**

Tutte le proposte migliorative, le nuove funzioni e i servizi aggiuntivi che andranno a comporre la soluzione progettuale saranno valutate come indicato nel disciplinare di gara.

Al fine di garantire all'Amministrazione il pieno controllo sulle attività oggetto della fornitura si dovrà prevedere uno strumento di content/knowledge management (di seguito anche indicato come *Portale di Progetto*) per le attività della Segreteria di Progetto descritta al § 3.2.7.2.

In un'ottica di efficacia ed efficienza della fornitura complessiva, si richiede la predisposizione di una soluzione in grado di gestire la pianificazione di percorsi formativi e l'erogazione di corsi online che garantisca il riuso in tal senso dei files/documentazione disponibili all'interno della piattaforma di content/knowledge management impiegata per il controllo ed il monitoraggio della fornitura. E' necessario che la piattaforma offerta soddisfi i requisiti di profilazione e di supporto alle principali soluzioni di Single Sign On.

3.1 Durata e decorrenza

La durata massima delle attività è di 36 (trentasei) mesi; il periodo degli ultimi tre mesi include le attività di trasferimento di know how e passaggio di consegne al fornitore subentrante.

Le attività avranno inizio a decorrere dalla "*Data di inizio attività*" che sarà comunicata dal Fornitore a seguito della verifica operata dall'Amministrazione sulle attività di presa in carico del servizio. Tale data sarà successiva alla data di registrazione del contratto.

Nel periodo di validità del contratto il fornitore si impegna ad effettuare tutti i servizi come meglio dettagliati nel seguito di questo documento, della restante documentazione di gara e nell'offerta tecnica.

3.2 Descrizione dei servizi

3.2.1 Conduzione sistemistica ed operativa infrastrutture Polizia Stradale

Il presente servizio comprende le attività utili a garantire la continuità, la disponibilità, l'affidabilità, la sicurezza e l'integrità dei sistemi centrali e periferici. Il team di gestione, per essere efficiente ed efficace, controllerà costantemente i sistemi e la rete di

Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale

comunicazione in modo integrato e centralizzato, isolando e risolvendo anche i funzionamenti errati di componenti remote hardware e software.

Gli strumenti impiegati dal gruppo di system e network management dovranno essere utilizzati in modo da intercettare le anomalie dei sistemi e segnalarle tempestivamente, consentendo una facile comprensione dei messaggi e delle informazioni necessarie per la risoluzione di problemi in tempi rapidi e nel modo più soddisfacente per l'utente finale.

Le suddette attività consentiranno anche di valutare le reazioni delle diverse componenti al variare dei carichi e del traffico.

Le principali aree d'intervento sono: la conduzione sistemistica ed operativa dei sistemi di elaborazione dati e gestione operativa della sicurezza, la gestione della rete CEPS e la gestione dei database.

Conduzione sistemistica ed operativa dei sistemi di elaborazione dati

Rientreranno in tale categoria i servizi di manutenzione dei server (server applicativi, DB server, server di sviluppo, ESX server, server di management, server di backup, etc..), la gestione della SAN, la gestione della tape library, la gestione della piattaforma di virtualizzazione.

L'elenco dettagliato ma non esaustivo delle attività di conduzione sistemistica è il seguente:

- gestione della SAN attraverso l'allocazione e la dismissione delle LUN, il monitoraggio dei livelli di carico, l'attivazione degli interventi di assistenza tecnica e la relativa supervisione durante le operazioni di risoluzione di guasti;
- identificazione, progettazione, schedulazione e monitoraggio dei processi di backup e restore e gestione tecnica della tape library, inclusa l'attivazione dell'assistenza tecnica e relativa supervisione durante eventuali interventi tecnici;
- gestione della piattaforma di virtualizzazione attraverso la creazione di nuove macchine virtuali, la gestione del carico sul cluster e ottimizzazione del posizionamento delle macchine virtuali, lo snapshotting e la clonazione delle macchine per operazioni di creazione di ambienti di test e/o di staging, il capacity planning;
- manutenzione dei sistemi operativi (utenze, dischi e I/O, memoria, parametri, servizi, ecc.) e delle relative utility;
- supporto specialistico per la risoluzione delle anomalie e disservizi relativi ai server o ai sistemi operativi, incluse le attività di diagnosi e ripristino;
- analisi e identificazione di guasti a fronte del verificarsi di problemi significativi e ricorrenti ed identificazione di eventuali componenti hardware da sostituire;
- gestione dei failover;
- patch management;
- protezione antivirus;

Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale

- ripristino del software di base e applicativo a seguito di sostituzione di parti hardware;
- controllo degli accessi ai sistemi e gestione dei permessi e dei privilegi
- dimensionamento, installazione e configurazione di nuovi server per la fornitura di nuovi servizi e/o di nuove funzionalità;
- interventi di assessment e consolidation;
- configurazione e gestione dei cluster;
- reportistica su dati sistemistici
- gestione dell'inventario;
- tuning per l'ottimizzazione delle performance e i throughput;
- dismissione di server o in generale di apparecchiature obsolete;

Le principali attività di conduzione operativa saranno:

- supporto specialistico all'Help Desk;
- schedulazione e controllo di processi batch ordinari e straordinari;
- software delivery del software di integrazione, di base e applicativo;
- gestione delle richieste di cambiamento;
- procedure di startup e shutdown di sistema;
- documentazione delle procedure tecniche;
- Gestione dei rilasci in ambiente di produzione;
- Tracciamento delle attività effettuate;

Le suddette attività andranno svolte centralmente, presso il CEPS di Settebagni, garantendo la presenza continuativa del personale del Fornitore.

Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale

Gestione della rete

Il servizio comprende tutte quelle attività di monitoraggio e gestione operativa della rete locale del CEPS di Settebagni, delle reti LAN dei Reparti periferici, e della rete geografica della Polizia Stradale.

Per quanto attiene le reti LAN dei Reparti periferici, gli eventuali interventi sugli apparati, dovranno essere eseguiti dai Referenti Informatici di Reparto dell'Amministrazione con il supporto di operatori Telecom e sotto il controllo del responsabile del servizio del Fornitore

Le principali attività che faranno parte della presente categoria di servizi sono:

- Gestione dei firewall e dei router del CEPS verso i quali convergono le connessioni dei reparti periferici e di altri enti esterni alla Polizia Stradale;
- Ottimizzazione dei carichi e dei throughput;
- Controllo dell'uso e della disponibilità delle risorse LAN e della rete MPLS (router, firewall, etc.);
- Verifica dei collegamenti WAN verso le banche dati esterne (Poste Italiane, Società Autostrade, MCTC, etc);
- Analisi dei log di accesso verso il CEPS e le banche dati esterne;
- Gestione dei rapporti con il fornitore Telecom e supporto per la risoluzione di guasti e/o anomalie;
- Supporto specialistico per la definizione di nuove architetture di collegamento verso enti esterni;

Database Administration

Rientreranno in tale categoria di servizi tutte quelle attività necessarie ad assicurare livelli ottimali di performance, sicurezza e funzionalità dei database del CEPS e periferici.

Le principali attività sono di seguito elencate:

- Progettazione, fisica e logica dei database;
- Monitoraggio delle performance e dell'occupazione delle risorse hardware (memoria, storage, cpu, etc.) attraverso la definizione delle soglie critiche e relativi sistemi di notifica automatica;
- Controllo dello stato d'uso dei database: volumi delle transazioni, tempi di risposta, livelli di concorrenza, etc.;
- Definizione delle policy availability e relative procedure di backup & recovery a caldo e a freddo;
- Gestione della sicurezza attraverso la definizione di policy di strong authentication, network encryption e transparent data encryption;
- Identificazione, definizione ed implementazione dei processi di export, import e loader per lo scambio dati con altri enti;
- Gestione e manutenzione della grid per l'amministrazione dei database;

Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale

- Patch management;
- Identificazione, implementazione e gestione di processi di replication per lo scambio dati CEPS – sezioni;
- Supporto specialistico per interventi di ottimizzazione e specifiche tecniche per nuove implementazione;
- Gestione dei rilasci in ambiente di produzione;
- Documentazione tecnica per le procedure di startup & shutdown e di manutenzione ordinaria;
- Interventi intellettivi per servizi di consolidation, assessment e di integrazione con altri sistemi informativi.

3.2.1.1 Dimensione del servizio

In considerazione degli attuali livelli, di servizio delle fasce orarie di presenza richiesta, della complessità ed eterogeneità delle infrastrutture tecnologiche da gestire, l'Amministrazione, al fine di assicurare un'adeguata copertura del servizio, richiede la presenza contemporanea di almeno 8 risorse con il mix di profili professionali riportato di seguito:

Figura professionale	Impegno
Sistemista Senior	30%
Sistemista	25%
Operatore CED	20%
Responsabile Gestione Network	5%
Database Administrator	20%

La distribuzione in termini percentuali dell'impegno per figura professionale, non è vincolante: il fornitore dovrà fornire indicazioni dettagliate nell'ambito della descrizione dell'organizzazione del gruppo di lavoro in merito a numero di risorse impiegate per il servizio per profili professionali, sempre nel rispetto del numero minimo di risorse richieste per il servizio.

3.2.2 Manutenzione correttiva ed adeguativa (MAC)

Il servizio in oggetto comprende le attività di manutenzione correttiva ed adeguativa atte ad assicurare la piena operatività di tutte le applicazioni descritte al par. *"Infrastruttura applicativa"* sia a fronte di difetti del codice, malfunzionamenti od anomalie, sia in caso di problemi, potenziali o manifesti, derivanti da obsolescenza o incompatibilità tecnologica della infrastruttura sulla quale è basato.

È definita **manutenzione correttiva** l'insieme delle attività direttamente volte ad eliminare i malfunzionamenti del software e le cause che li hanno determinati; tali

Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale

malfunzionamenti sono rilevati o ritenuti prevedibili in base alle analisi effettuate sul sistema.

In base a quanto riportato sopra, il servizio di manutenzione correttiva sarà attivato a seguito di:

- a) presenza di un malfunzionamento di qualsiasi tipo o di un disservizio avente origine dal codice. Nel caso in cui tale comportamento sia originato da difetti presenti nel codice sorgente, o nelle specifiche di formato o di base dati, non rilevati a suo tempo durante il ciclo di vita o in collaudo, il servizio di manutenzione correttiva provvede alla loro eliminazione e al rilascio del codice sorgente corretto;
- b) segnalazione dell'Amministrazione per assicurare il miglioramento tempestivo delle funzionalità e delle prestazioni quando il sistema in manutenzione non ha prestazioni adeguate al livello di servizio richiesto e ciò viene percepito dall'Amministrazione come una malfunzione.

È definita **manutenzione adeguativa** l'insieme delle attività direttamente volte ad assicurare la costante aderenza delle procedure applicative all'evoluzione dell'ambiente tecnologico di riferimento, come ad esempio l'innalzamento dei livelli del software di base (sistemi operativi, DBMS, Web server, ecc) ed al cambiamento dei requisiti organizzativi, normativi e d'ambiente.

A mero titolo di esempio non esaustivo, il servizio potrà essere attivato a fronte di eventi quali:

- a) rilascio di nuove versioni dei sistemi operativi, DBMS, Web server, ed in genere di tutto il software di base e d'ambiente necessario al funzionamento delle applicazioni;
- b) disposizioni di legge o regolamenti che modificano i requisiti o le modalità di erogazione del servizio;
- c) direttive in ambito nazionale o internazionale;
- d) vincoli imposti da accordi sindacali;
- e) cambiamenti di standard tecnologici.

3.2.2.1 Dimensione del servizio

Il servizio di manutenzione correttiva e adeguativa viene stimato sulla base del parco applicativo (baseline misurata in Punti Funzione) affidato al servizio; viene remunerato come segue:

- per la manutenzione correttiva, in canoni mensili. Ai fini della determinazione delle risorse necessarie all'erogazione del servizio, viene fornita l'indicazione della percentuale di difettosità rispetto al totale dei Punti Funzione dell'intero parco

Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale

applicativo: 0,04. L'indice di difettosità risente del numero e della complessità degli interventi adeguativi sul parco applicativo nel corso di oltre dodici anni di utilizzo.

- per la manutenzione adeguativa in base alla rendicontazione degli impegni, espressi in giorni uomo, dei singoli interventi richiesti e degli obiettivi definiti dall'Amministrazione secondo le modalità descritte al paragrafo *Valutazione delle Dimensioni degli Obiettivi*. Sulla base degli interventi adeguativi svolti nel corso degli ultimi cinque anni, l'impegno annuo previsto è di 278 giorni distribuiti sul mix di profili professionali riportato di seguito:

Figura professionale
Analista di Sistemi Informativi
Analista Programmatore
Programmatore
Database Administrator

3.2.3 Manutenzione evolutiva (MEV)

Il servizio di Manutenzione Evolutiva comprende gli interventi finalizzati a migliorare le applicazioni attraverso evoluzioni architetture, nuove funzionalità, modifica di quelle esistenti, integrazione con altre funzionalità/servizi: tali interventi pertanto non sono compresi in quelli relativi alla manutenzione correttiva ed adeguativa (MAC).

Il servizio viene erogato in modalità progettuale e remunerato sulla base dei Punti Funzione associati ad ogni intervento, di seguito Obiettivo, secondo le modalità definite al par. **Valutazione delle Dimensioni degli Obiettivi**

Il calcolo dei punti funzione segue lo standard IFPUG 4.2 - Manuale delle regole di conteggio (CPM, Counting Practices Manual).

Il servizio sarà attivato a seguito di una richiesta del Referente dell'Amministrazione.

L'attivazione del servizio richiede l'identificazione dei requisiti funzionali e non funzionali degli obiettivi dell'intervento e implica la modifica o la realizzazione di funzioni, interfacce utente o moduli aggiuntivi.

Le attività del servizio di MEV per uno specifico Obiettivo dovranno essere stimate preventivamente in termini di dimensioni e saranno definite in uno specifico Piano di Obiettivo.

Il piano di Obiettivo e la sua stima dimensionale saranno sottoposti all'approvazione dell'Amministrazione. Al momento del collaudo si procederà alla misura dei PF effettivamente realizzati (conteggio consuntivo).

L'Amministrazione fruirà a consumo del massimale complessivo di punti funzione previsti per il servizio.

Qualora, per la tipologia dell'intervento o per esplicita dichiarazione dell'Amministrazione del carattere di urgenza dell'intervento, non fosse possibile effettuare la stima in punti funzione (es. interventi sugli archivi, miglioramenti

Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale

prestazionali, revisione grafica delle interfacce, ecc.), verrà concordato tra le parti il numero di giorni persona per figura professionale da impiegare per svolgere le attività.

Ai fini contrattuali tale intervento sarà calcolato secondo le modalità definite al par. **Valutazione delle Dimensioni degli Obiettivi.**

Tutto il software realizzato o modificato deve essere funzionante e rispondente ai requisiti espressi dall'Amministrazione.

3.2.3.1 Dimensione del servizio

Il servizio di Manutenzione Evolutiva è dimensionato in un massimale di Punti Funzione (PF), quale somma delle dimensioni in punti funzione dei singoli obiettivi attivati.

La regolamentazione contrattuale per ciascun obiettivo è progettuale, in misura dei punti funzione realizzati e collaudati con esito positivo.

Le modalità di conteggio dei PF per il singolo obiettivo (direttamente in PF o in FTE) sono riportate al par. Valutazione delle Dimensioni degli Obiettivi

Si stima in 930 PF annui la dimensione del servizio di manutenzione evolutiva pari a circa il 6% della baseline di PF (circa 15.500) delle componenti applicative costituenti il Sistema Informativo della Polizia Stradale.

Si precisa che ai fini contrattuali, i Punti Funzione di tipo "Change" (CHG) verranno remunerati al 50% rispetto a quelli di tipo "ADD" mentre quelli di tipo "Deleted" (DEL) verranno remunerati al 10% sempre rispetto ai Punti funzione di tipo "ADD".

3.2.4 Sviluppo nuove procedure

Per sviluppo si intende la realizzazione di funzionalità volte a soddisfare nuove esigenze dell'utente. La realizzazione riguarda nuove applicazioni non presenti nell'attuale sistema (sviluppo vero e proprio) diverse dalle funzioni aggiuntive, modificate o complementari al sistema esistente (comprese nella manutenzione evolutiva - MEV, correttiva ed adeguativa - MAC).

Il servizio viene erogato in modalità progettuale e remunerato sulla base dei Punti Funzione associati ad ogni intervento secondo le modalità definite al par. Valutazione delle Dimensioni degli Obiettivi.

Il calcolo dei punti funzione segue lo standard IFPUG 4.2 - Manuale delle regole di conteggio (CPM, Counting Practices Manual).

Il servizio sarà attivato a seguito di una richiesta del Referente dell'Amministrazione.

L'attivazione del servizio richiede l'identificazione dei requisiti funzionali e non funzionali degli obiettivi dell'intervento e implica la modifica o la realizzazione di funzioni, interfacce utente o moduli aggiuntivi.

Le attività del servizio di Sviluppo per uno specifico obiettivo dovranno essere stimate preventivamente in termini di dimensioni e saranno definite in uno specifico Piano di obiettivo.

Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale

Il piano di obiettivo e la sua stima dimensionale saranno sottoposti all'approvazione dell'Amministrazione. Al momento del collaudo si procederà alla misura dei PF effettivamente realizzati (conteggio consuntivo).

L'Amministrazione fruirà a consumo del massimale complessivo di punti funzione previsti per il servizio.

Qualora, per la tipologia dell'intervento o per esplicita dichiarazione dell'Amministrazione del carattere di urgenza dell'intervento, non fosse possibile effettuare la stima in punti funzione (es. interventi sugli archivi, miglioramenti prestazionali, revisione grafica delle interfacce, ecc.), verrà concordato tra le parti il numero di giorni persona per figura professionale da impiegare per svolgere le attività.

Ai fini contrattuali tale intervento sarà calcolato secondo le modalità definite al par. Valutazione delle Dimensioni degli Obiettivi.

Tutto il software realizzato o modificato deve essere funzionante e rispondente ai requisiti espressi dall'Amministrazione.

Lo sviluppo di nuove procedure dovrà essere coperto da un servizio di garanzia di 12 mesi.

3.2.4.1 Dimensione del servizio

Il servizio di Sviluppo è dimensionato in un massimale di Punti Funzione (PF), quale somma delle dimensioni in punti funzione dei singoli obiettivi attivati.

La regolamentazione contrattuale per ciascun obiettivo è progettuale, in misura dei punti funzione realizzati e collaudati con esito positivo.

Le modalità di conteggio dei PF per il singolo obiettivo (direttamente in PF o in FTE) sono riportate al par. Valutazione delle Dimensioni degli Obiettivi.

Si stima in 768 PF annui la dimensione del servizio di Sviluppo.

La tabella che segue riporta il massimale di impegno in PF previsto per il servizio di MEV suddiviso per anno

Massimali di Punti Funzione per il servizio di MEV	I anno	II anno	III anno	Totale
ADD	768	768	768	2.304

La ripartizione dei massimali annui non è vincolante; è stimata al meglio delle conoscenze attuali e, pertanto, sarà possibile una diversa ripartizione, nel corso della durata contrattuale, sempre nel rispetto del massimale globale pari a 2.304.

Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale

3.2.5 Help Desk

Il servizio di Help Desk rappresenta l'unico punto di contatto per gli utenti dell'Amministrazione a cui inviare richieste di supporto o al quale segnalare situazioni di errore (infrastrutturali ed applicativi) che non permettono di usufruire in modo corretto dei servizi applicativi e sistemistici disponibili.

Dovrà essere strutturato in modo da rispondere alle richieste dell'utenza, nel rispetto dei livelli di servizio richiesti, e ove possibile intervenire per risolvere in modo autonomo l'incidente segnalato (supporto di primo livello) piuttosto che indirizzare la richiesta di intervento verso le strutture di livello superiore (supporto di secondo livello) incanalando e separando in modo corretto richieste di tipo sistemistico da quelle di tipo applicativo.

Le risorse che dovranno erogare tale servizio di supporto devono avere l'opportuna conoscenza sia dell'ambiente di riferimento (infrastrutturale e applicativo) sia delle tecnologie e soluzioni utilizzate dagli utenti, per garantire un adeguato livello di qualità del servizio nei confronti dell'utenza dell'Amministrazione.

L'Help Desk potrà essere invocabile oltre che per telefono anche con e-mail o fax. Le modalità di apertura della chiamata sono regolate in base alla classificazione del tipo di intervento. La categorizzazione avviene secondo le seguenti regole:

- Categoria 1: malfunzionamenti per cui è impedito l'uso dell'applicazione o di una o più funzioni (per esempio un sistema o un'applicazione non funzionano, il problema impatta molti utenti, gli utenti non possono lavorare);
- Categoria 2: malfunzionamenti per cui è impedito l'uso di una funzione dell'applicazione in alcune specifiche condizioni (ad esempio per alcuni dati di input, solo 1 persona è coinvolta, è molto difficile lavorare);
- Categoria 3: malfunzionamenti per cui non è impedito l'uso delle funzioni (è possibile lavorare con qualche difficoltà o semplici richieste di informazioni);
- Categoria 4: malfunzionamenti di tipo marginale (non rientranti nelle precedenti tre categorie e che non sono considerati urgenti).

Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale

3.2.5.1 Dimensione del servizio

In considerazione degli attuali livelli, di servizio delle fasce orarie di presenza richiesta (rif. par. Orario di erogazione del servizio) , della complessità ed eterogeneità delle infrastrutture tecnologiche e dell'ampio parco applicativo da gestire, l'Amministrazione, al fine di assicurare una adeguata copertura del servizio, richiede la presenza contemporanea con il mix di profili professionali riportato di seguito:

Figura professionale	Impegno
Operatore Help Desk I° livello	30%
Operatore Help Desk II° livello	70%

Ai fini della valutazione dell'impegno necessario per la determinazione delle risorse necessarie all'erogazione del servizio, viene fornito il numero di richieste medie giornaliere pervenute al servizio di help desk nel corso del 2010: circa 60 richieste al giorno pari ad oltre 13.500 richieste annue complessive.

In considerazione del minor numero di richieste ricevute nella fascia oraria dalle 08:00 alle 09:00, si richiede di assicurare la presenza contemporanea di almeno due risorse: dalle 09:00 alle 18:00 si richiede la presenza contemporanea di almeno 6 risorse.

Si precisa che il numero di risorse indicato per l'erogazione del servizio di Help Desk è da intendersi aggiuntivo rispetto al numero di risorse impiegate per l'erogazione dei servizi di conduzione sistemistica ed operativa delle infrastrutture di Polizia Stradale: pertanto il numero minimo di risorse di cui si richiede la presenza contemporanea per i servizi di Conduzione sistemistica ed operativa ed il servizio Help Desk è di almeno 14 persone.

La distribuzione in termini percentuali dell'impegno per figura professionale, non è vincolante: il fornitore dovrà fornire indicazioni dettagliate nell'ambito della descrizione dell'organizzazione del gruppo di lavoro in merito a numero di risorse impiegate per il servizio per profili professionali, sempre nel rispetto del numero minimo di risorse richieste per il servizio.

3.2.6 Supporto specialistico

Con supporto specialistico sono da intendersi tutte quelle attività di consulenza per ambiti tecnologici, includendo quelli di natura applicativa, organizzativi e di processo non inquadrabili all'interno dei servizi precedentemente descritti. L'obiettivo del supporto specialistico è di affiancare l'Amministrazione nelle scelte di tipo strategico per quanto riguarda la propria infrastruttura IT piuttosto che fornire supporto ad elevato contenuto tecnologico nel caso in cui fosse necessario approfondire tematiche specifiche.

Il servizio dovrà essere fornito da risorse professionali del fornitore che abbiano le adeguate competenze ed esperienze per attività quali:

Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale

- esperti di settore per interventi o analisi in ambiti specifici (es. sicurezza, disaster recovery, mobile computing, ecc.);
- consulenza organizzativa e di processo;
- redazione di presentazioni;
- disegno e verifica delle infrastrutture di integrazione applicative;
- verifica ed analisi delle interfacce verso altri Enti e Amministrazioni;
- supporto all'evoluzione tecnologiche dell'infrastruttura dell'Amministrazione;
- supporto sull'architettura, sugli aspetti tecnologici, organizzativi e strumentali dei servizi erogati;
- redazioni di studi su specifiche tecnologie di particolare interesse per l'Amministrazione;
- definizione ed esecuzione di sperimentazioni tecnologiche;
- validazione di soluzioni mediante progetti pilota o verifiche puntuali;
- design ed esecuzione di training per gli utenti;

3.2.7 Project Management and Quality Assurance

Il servizio di Project Management and Quality Assurance include le attività che riguardano l'organizzazione, la gestione, la rendicontazione e la qualità dei progetti sia per attività a canone che per attività ad evento. Per i servizi erogati con una modalità ad evento o progettuale, sarà la dimensione dell'intervento o dell'obiettivo a determinare l'effettivo livello di documentazione e gestione da prevedere, nel rispetto della metodologia adottata.

3.2.7.1 Gestione e rendicontazione della qualità del servizio

Il Fornitore, durante tutto l'arco contrattuale, dovrà garantire il livello dei servizi offerti: a tale proposito, il Fornitore è tenuto ad effettuare una continua rilevazione dei livelli di servizio offerti con la produzione della relativa documentazione di reporting che dovrà essere depositata nel previsto sistema .

E' richiesto, da parte dell'Amministrazione, che vengano pianificati, con periodicità almeno mensile, degli incontri di revisione con l'Amministrazione in cui:

- venga verificata la qualità dei servizi erogati sulla base degli accordi sui livelli di servizio definiti nel presente Capitolato;
- venga verificato, sulla base di specifici report lo stato di avanzamento delle attività di sviluppo sulla base di quanto pianificato con i responsabili dell'Amministrazione;
- vengano valutate e pianificate attività inerenti eventuali nuove attività di tipo operativo;

Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale

- vengano analizzate e, ove possibile, risolte eventuali problematiche tecniche e gestionali sorte nell'ambito dell'erogazione del servizio;

Il Fornitore è quindi tenuto a produrre, con la periodicità riportata nel capitolo relativo alla Qualità del servizio, dei report predefiniti che, sulla base degli indicatori concordati, offrano una visione dell'andamento delle metriche di qualità di ciascun servizio erogato come dettagliatamente definito nella tabella dei SLA.

I livelli di servizio richiesti prescindono da eventuali malfunzionamenti derivanti da impedimenti e condizioni d'ambiente non gestibili attraverso il presente appalto (per es. alimentazione elettrica, impianto di condizionamento, attività di altri fornitori autorizzati dall'Amministrazione ad operare direttamente su alcune componenti infrastrutturali del sistema informativo della Polizia Stradale).

In questa funzione, e per tutte le altre attività afferenti gli aspetti di qualità, (ad es. produzione ed aggiornamento del piano di qualità) il Responsabile di Progetto sarà coadiuvato da una risorsa con compiti specifici di responsabilità degli aspetti di Qualità generale del progetto.

3.2.7.2 Segreteria di progetto

L'insieme dei servizi richiesti nel presente capitolato sarà di dimensioni, complessità e durata tali da dover prevedere una struttura formale di supporto al Responsabile di Progetto per la gestione delle comunicazioni e della documentazione. A tal fine è richiesta l'istituzione di un'apposita struttura dotata di personale, attrezzature e strumenti (**Portale di Progetto**) tali da:

- supportare i responsabili nella produzione di tutta la documentazione di progetto ivi compresi i verbali delle sedute dei vari comitati previsti e le comunicazioni di qualsiasi tipo e formato;
- custodire il formato elettronico di tutti i documenti di progetto, nelle versioni corrente ed in quelle precedenti a partire dal rilascio ufficiale del documento (versioning);
- assicurare la distribuzione della documentazione di progetto a tutti gli aventi diritto (profilazione utenti);
- assicurare la distribuzione delle comunicazioni ufficiali tra Amministrazione e Fornitore e tra Fornitore e Amministrazione a tutti gli interessati;
- nei casi in cui l'Amministrazione ritenga indispensabile la produzione cartacea dei documenti verificare la perfetta corrispondenza tra questi e le versioni elettroniche custodite.

3.2.7.3 Dimensione del servizio

In considerazione della complessità dei servizi da erogare e del numero di risorse da gestire, le attività di Project Management devono prevedere l'utilizzo di 1 risorsa con la qualifica di Responsabile di Progetto che garantisca un impegno minimo di 110 giornate annue. Le attività di Quality Assurance in considerazione dei livelli di qualità richiesti, devono prevedere l'utilizzo di 1 risorsa con un impegno medio mensile minimo di circa 6 giorni. Le ulteriori risorse utilizzate dal fornitore per l'istituzione di una apposita segreteria di progetto, a supporto delle attività del Responsabile di Progetto, rientrano nei costi complessivi del servizio. Tale servizio viene remunerato in canoni mensili

4 MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLA FORNITURA

Il presente punto descrive le modalità di erogazione dei servizi oggetto della fornitura. In aggiunta, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, su proposta del Fornitore, e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specificità dei singoli obiettivi.

Di seguito si riassumono le modalità di erogazione:

- **Continuativa:** attività legate alla gestione continuativa dei sistemi, stimate e rendicontate in giorni persona.
- **Progettuale:** attività di volta in volta regolate da una stima e da un piano di lavoro concordati; il dimensionamento è effettuato in function point (PF)
- **Ad evento:** attività per le quali non è applicabile la suddivisione in fasi progettuali né è possibile prevedere a priori prodotti specifici. Sono caratterizzate da una non continuità tra una richiesta e la successiva. Il dimensionamento è effettuato in giorni persona (gg/uomo).

Il Fornitore nella esecuzione del presente appalto dovrà disporre, per l'esecuzione del contratto, di due team integrati:

- team per i servizi base, elencati nella tabella seguente, che hanno una modalità di erogazione continuativa.
- team per i servizi evolutivi in grado di fornire in gg/uomo all'anno al massimo quanto appresso riportato

Nella seguente tabella viene fornita una matrice di associazione tra le singole attività, le differenti modalità di esecuzione previste e le metriche utilizzate per la rendicontazione delle attività secondo le modalità descritte al paragrafo Modalità di rendicontazione delle attività.

Servizio	Modalità di esecuzione	Metrica
Conduzione sistemistica ed operativa infrastrutture	Continuativa	Canone
Manutenzione correttiva	Continuativa	Canone
Manutenzione adeguativa	Evento	gg/uomo
Manutenzione evolutiva	Progettuale	PF
Sviluppo di nuove procedure	Progettuale	PF
Servizio di Help Desk	Continuativa	Canone
Supporto specialistico	Evento	gg/uomo
Servizi di Project Management and Quality Assurance	Continuativa	Canone

4.1 Gestione della Fornitura

4.1.1 Gestione degli Obiettivi

Per i servizi per i quali è prevista una modalità di erogazione di tipo Progettuale e ad Evento, l'Amministrazione provvederà alla definizione dell'intervento o Obiettivo richiesto inoltrandolo al fornitore.

4.1.1.1 Attivazione Obiettivi

In base alle richieste dell'Amministrazione, all'attivazione di un Obiettivo, il fornitore deve fornirne una stima dimensionale.

4.1.1.2 Valutazione delle Dimensioni degli Obiettivi

Il dimensionamento degli obiettivi in termini d'impegno progettuale dovrà essere effettuato utilizzando la metrica dei Punti Funzione – calcolati secondo lo standard IFPUG 4.2, fatti salvi i casi in cui tale conteggio non è eseguibile o in caso di dichiarato carattere di urgenza di un intervento.

In tale situazione, previa approvazione dell'Amministrazione, il dimensionamento degli obiettivi sarà effettuato in giorni persona sempre a corpo secondo le modalità definite nel seguito.

Dimensionamento obiettivo in Punti Funzione:

Il dimensionamento degli obiettivi misurati in Punti Funzione dovrà avvenire nei seguenti momenti:

- Stima iniziale - in fase di Definizione;
- Consuntivo - al termine della fase di Collaudo.

La stima iniziale dovrà essere effettuata con la massima accuratezza sulla base degli elementi a disposizione. L'Amministrazione si riserva la facoltà di valutare la congruità della stima presentata e di richiedere ulteriori elementi a giustificazione della stima.

Nel caso di Obiettivi di particolare complessità, il fornitore potrà inserire nel piano una ulteriore milestone di misurazione della dimensione dell'obiettivo. Se il nuovo valore di punti funzione risultasse superiore a quello precedente, il fornitore dovrà motivare lo scostamento affinché tale valore sostituisca la stima iniziale. In nessun caso, l'Amministrazione potrà remunerare scostamento superiore del 30% rispetto alla stima iniziale.

Al termine della fase di Collaudo dovrà essere effettuato il conteggio dei Punti Funzione dell'obiettivo. Il valore risultante a consuntivo sarà assunto come riferimento ai fini della fatturazione. Nel caso in cui il consuntivo presentasse scostamenti rispetto alla stima iniziale o intermedia, dovrà essere fornita in allegato al conteggio le motivazioni di tale scostamento. Se le motivazioni saranno accettate dall'Amministrazione, il valore di PF a consuntivo rappresenterà il valore di riferimento ai fini contrattuali. In nessun caso, l'Amministrazione potrà remunerare scostamenti superiori del 30% rispetto alla stima iniziale o di quella intermedia, qualora effettuata.

Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale

Il calcolo dei Punti Funzione degli obiettivi dovrà essere effettuato secondo le modalità di conteggio concordate con l'Amministrazione e coerentemente con lo standard di conteggio IFPUG ver. 4.2.

Obiettivi Misurati in giorni persona

Il dimensionamento degli Obiettivi misurati in giorni persona dovrà avvenire in fase di definizione. Tale valore costituisce un riferimento fisso ai fini della fatturazione, indipendentemente dall'effettivo impiego di personale a cui il Fornitore potrà andare incontro in corso d'opera. Solo in casi eccezionali, a fronte di eventi imprevisti di forza maggiore, tale valore potrà essere riconsiderato, previa approvazione da parte dell'Amministrazione.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di valutare la congruità della stima presentata e di richiedere ulteriori elementi a giustificazione della stima. Il criterio di misurazione in giorni persona degli Obiettivi, è applicabile alla tipologia di servizi per i quali è stata definita una modalità di erogazione ad evento.

4.2 Orario di erogazione del servizio

I servizi erogati in modalità continuativa dovranno essere erogati senza soluzione di continuità nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 18:00 nel rispetto dei livelli di servizio indicati nel presente capitolato e nei suoi allegati: il servizio di Help Desk dovrà essere erogato senza soluzione di continuità nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 18:00 nel rispetto dei livelli di servizio indicati nel presente capitolato e nei suoi allegati.

I servizi erogati in modalità progettuale o ad evento dovranno garantire, ove previsti, i livelli di servizio indicati nel presente capitolato e nei suoi allegati.

4.3 Strumenti e metodologie utilizzate

I servizi richiesti sono principalmente di due tipologie:

- di indirizzo sistemistico
- di indirizzo applicativo.

Per ognuno degli ambiti, ad esclusione delle infrastrutture hardware e software messe a disposizione dall'Amministrazione, devono essere indicati gli strumenti e le metodologie utilizzate per l'espletamento del servizio.

Obiettivo dell'Amministrazione è di assicurare l'utilizzo di standard di riferimento per garantire un elevato livello di qualità dei servizi forniti.

4.4 Luogo di erogazione del servizio

I servizi oggetto del presente Capitolato saranno svolti presso il Centro Elettronico Polizia Stradale di Roma Settebagni, ove la tipologia dei servizi lo consentisse, potranno essere svolti presso le sedi del fornitore.

Le politiche di sicurezza definite dall'Amministrazione, **non consentono di effettuare da remoto**, presso sedi indicate dal fornitore, le attività di conduzione sistemistica ed operativa delle infrastrutture del CEPS e dei Reparti di Polizia distribuiti su territorio nazionale. Pertanto tali servizi dovranno essere necessariamente erogati con la presenza

Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale

del personale del fornitore presso gli uffici del CEPS o di altre sedi collegate alla rete multimediale della Polizia Stradale.

L'Amministrazione metterà a disposizione locali idonei ad accogliere il personale del fornitore, dotato della normale attrezzatura di ufficio e cablati per il collegamento agli elaboratori, in modalità di tipo Ethernet.

Il Fornitore dovrà fornire al proprio personale tutti gli strumenti necessari e adeguati allo svolgimento dei servizi oggetto della fornitura.

L'installazione presso le sedi dell'Amministrazione di server o altre infrastrutture hardware e software di sua proprietà, non é consentito al Fornitore se non preventivamente autorizzato dall'Amministrazione.

4.5 Presa in carico ad inizio fornitura

Per le attività contrattuali, la società aggiudicataria, sarà affiancata per un periodo massimo di tre mesi solari, dalla Società che attualmente fornisce tali servizi, che si è impegnata a prestare la necessaria collaborazione.

Il Fornitore dovrà produrre un piano per permettere una presa in carico consistente e graduale dei servizi.

Il piano per l'avvio dei servizi di gestione deve prevedere una fase iniziale di pianificazione di dettaglio, da condurre in collaborazione con i referenti dell'Amministrazione e del referente della Società uscente, al fine di individuare le attività puntuali e la milestones da raggiungere per garantire il subentro entro il termine di 3 mesi dalla data del contratto.

La presa in carico del servizio sarà sottoposta a verifica da parte dell'Amministrazione. Il Fornitore darà comunicazione dell'avvenuta presa in carico che dovrà avvenire entro il termine di 3 mesi dalla data del contratto.

Tali attività, precedenti la data di inizio attività, sono a carico del Fornitore senza oneri per l'Amministrazione.

4.6 Trasferimento di know-how e passaggio di consegne

Al termine di efficacia del contratto ed in tutti i casi di anticipata risoluzione dello stesso, l'Impresa si impegna a prestare all'Amministrazione, e/o a terzi dalla stessa indicati, il massimo supporto e collaborazione per consentire all'Amministrazione medesima di subentrare all'Impresa nella gestione dei servizi.

L'Impresa, a seguito della richiesta dell'Amministrazione, a partire dal terzultimo mese di contratto e fino alla fine dello stesso, metterà a disposizione dell'Amministrazione, nella forma e con le modalità più opportune, risorse umane e documentazione.

L'Impresa s'impegna inoltre a fornire tutte le indicazioni, le conoscenze maturate e le informazioni necessarie o utili a tale scopo, mettendo a disposizione dell'Amministrazione, il proprio personale incaricato della gestione per i 3 mesi di rilascio, al fine di consentire al subentrante il mantenimento dei livelli di servizio richiesti dal presente capitolato.

In particolare l'Impresa, nei 3 mesi della Fase Finale, si impegna a:

- affiancare il personale della nuova gestione
- garantire il proseguimento del servizio senza causare agli utenti dell'Amministrazione interruzioni o degrado degli SLA concordati.

Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale

Tutte le attività che saranno svolte dall'Impresa in questa fase non dovranno in alcun modo gravare sull'operatività delle risorse umane e tecnologiche impiegate. A questo scopo l'Impresa dovrà evidenziare, in sede di offerta, come intende affrontare la Fase Finale (metodologia, organizzazione, etc.) Si descrivono di seguito i principali impegni dell'Impresa relativi a questa Fase.

Prosecuzione della gestione dei sistemi e mantenimento dei Livelli di Servizio consolidati

Durante la Fase Finale di passaggio delle consegne, l'Impresa continuerà a svolgere tutte le attività di gestione tecnica dei sistemi dell'Amministrazione, mantenendo invariati i livelli di servizio raggiunti con la Fase a Regime. Gli adempimenti passeranno dall'Impresa al personale indicato dall'Amministrazione, man mano che il trasferimento del *know-how* e l'analisi della documentazione operativa lo renderà possibile. Durante la fase di rilascio (o fase finale) l'Amministrazione non richiederà all'Impresa l'introduzione d'innovazioni tecnologiche del "hardware" o del "software", al fine di rendere più rapido e semplice il passaggio delle consegne. Alla fine del passaggio di consegne, l'Impresa avrà messo il personale che le subentrerà nella gestione/contratto nelle condizioni di proseguire autonomamente il ciclo produttivo ed operativo, senza interruzioni né modifica dei livelli di servizio raggiunti.

Predisposizione della documentazione per il passaggio di consegne

L'Impresa dovrà produrre, in formato sia cartaceo sia elettronico, la documentazione indicante le modalità della gestione operativa dei servizi oggetto di fornitura (Specifiche dei Requisiti, Specifiche Funzionali, programmi software, ecc.), nonché a permettere in qualunque momento l'accesso ai dati raccolti nell'esecuzione delle attività di gestione del Sistema Informativo fino al momento del subentro.

Trasferimento delle competenze

L'Impresa dovrà fornire al personale tecnico indicato dall'Amministrazione un adeguato addestramento all'utilizzo degli strumenti di gestione dei sistemi attivati durante la fase di regime. Tale addestramento dovrà basarsi sia sugli aspetti teorici (metodologie) che pratici (procedure operative, strumenti, etc.).

4.7 Monitoraggio sull'erogazione dei servizi

Le singole presenze del personale impiegato nell'erogazione dei servizi oggetto della fornitura dovranno essere registrate e mensilmente dovrà essere compilato per l'Amministrazione un riepilogo delle giornate lavorative prestate, suddivise per figure professionali.

Il personale impegnato, in modo continuativo, sul fornitura oggetto del presente capitolato tecnico non potrà essere distolto dalle sua normali attribuzioni o impegnato per altri progetti.

Con cadenza trimestrale dovrà essere prodotto un documento di reportistica che riporti i livelli di servizio (SLA) rilevati nel periodo di osservazione, evidenziando eventuali discordanze con i valori contrattualmente previsti.

Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale

Con cadenza trimestrale, l'Amministrazione potrà verificare la professionalità del personale impiegato nell'erogazione dei servizi durante il periodo in esame, utilizzando come parametri di qualità l'adeguatezza delle competenze, l'efficacia e l'efficienza degli interventi. Qualora una singola valutazione risultasse insufficiente, l'Amministrazione potrà richiedere la sostituzione del personale coinvolto.

Il fornitore avrà facoltà di proporre, senza oneri aggiuntivi, soluzioni finalizzate ad agevolare le operazioni di monitoraggio suddette da parte dell'Amministrazione.

4.8 Modalità di rendicontazione delle attività

Il fornitore dovrà predisporre mensilmente un documento "Consuntivo attività" per la consuntivazione delle attività svolte sia per i servizi con modalità di erogazione progettuale o ad evento, sia per i servizi con modalità di erogazione continuativa.

Al documento "Consuntivo attività" il fornitore dovrà allegare:

- la documentazione di collaudo, ed il conteggio dei punti funzione per i servizi con modalità di erogazione progettuale;
- le schede di intervento, approvate dall'Amministrazione, per i servizi con modalità di erogazione ad evento;
- la rendicontazione nominativa delle risorse impiegate riportandone il dettaglio dei giorni consuntivati.

Le modalità di trasmissione ed i formati della reportistica saranno definiti prima dell'avvio della fornitura.

La documentazione suddetta, dopo l'approvazione da parte dell'Amministrazione, costituirà titolo per procedere alla fatturazione dei corrispettivi previsti.

5 QUALITÀ DEL SERVIZIO

5.1 Valutazione della qualità dei servizi

Il Fornitore dovrà essere in possesso della certificazione ISO 9001:2008, e della certificazione ISO 27001:2005 - Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni con riferimento al seguente scopo: erogazione di servizi di gestione e conduzione di Data Center.

In caso di RTI la certificazione ISO 27001:2005 di cui sopra deve essere in possesso della/e Società che nell'ambito della fornitura svolgeranno le seguenti attività

- A) Conduzione sistemistica ed operativa infrastrutture Polizia Stradale;**
- G) Servizi di Project Management and Quality Assurance.**

L'Impresa dovrà presentare, in sede di allestimento del servizio, un piano della qualità dei servizi offerti, facendo esplicito riferimento, nell'erogare i servizi previsti dal contratto, alla norma ISO 9001:2008, per quanto riguarda i principi di assicurazione e gestione della qualità. L'Impresa dovrà assicurare la qualità dei servizi erogati, attraverso la presenza al suo interno di specifiche funzioni di verifica, validazione e riesame della qualità sui prodotti e sui processi, che si devono basare sui principi prescritti dalle norme citate. L'Impresa si impegnerà a realizzare uno specifico sistema di controllo della qualità, relativo al presente appalto e ad attivarlo fin dall'inizio del contratto, registrando tutti i parametri di qualità dei servizi erogati.

Per il dettaglio dei livelli di servizio si faccia riferimento al capitolo 9

5.2 Qualità del software sviluppato in ottica di riuso

In accordo ai recenti aggiornamenti del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) relativi, in particolare, al Capo VI "Sviluppo, acquisizione e riuso di sistemi informatici nelle pubbliche amministrazioni", il fornitore sarà tenuto a sviluppare software "riusabile". In pratica, prima di iniziare lo sviluppo di appositi moduli o procedure, il fornitore dovrà verificare e dichiarare se sia possibile utilizzare parti di codice sorgenti o interi moduli già in uso presso la Polizia Stradale che, anche opportunamente modificati, potranno contribuire alla realizzazione delle funzionalità richieste.

Il software, inoltre, in accordo con l'art. 69 del DLgs n.82/2005 (CAD), per quanto possibile dovrà essere sviluppato in modo da facilitare il porting di tale software verso sistemi di piattaforme diverse.

Al fine di consentire l'effettiva riusabilità del software sviluppato, il fornitore dovrà evidenziare nell'apposita documentazione gli indicatori di qualità del codice sorgente al fine di consentire anche a soggetti diversi di elaborare agevolmente lo stesso codice sorgente ai fini del riuso.

6 ORGANIZZAZIONE DEL GRUPPO DI LAVORO

6.1 Descrizione

La fornitura dei servizi specialistici professionali sarà, come precedentemente esposto, erogata presso le sedi indicate nel presente capitolato, nelle modalità di seguito descritte:

- Per il servizio di Conduzione sistemistica ed operativa delle infrastrutture della Polizia Stradale, in considerazione degli attuali livelli, di servizio delle fasce orarie di presenza richiesta, della complessità ed eterogeneità delle infrastrutture tecnologiche da gestire, l'Amministrazione, al fine di assicurare una adeguata copertura del servizio, richiede la presenza contemporanea delle seguenti figure professionali:
 - Sistemista Senior
 - Sistemista
 - Operatore CED
 - Responsabile Gestione Network
 - Database Administrator

- Per il servizio di Manutenzione Correttiva ed Adeguativa, in considerazione delle attività previste e riportate nel paragrafo relativo al dimensionamento del servizio stesso, il Fornitore dovrà impiegare gruppi di lavoro costituiti da più risorse appartenenti alle seguenti figure professionali:
 - Analista di Sistemi Informativi
 - Analista Programmatore
 - Programmatore
 - Database Administrator

- Per il servizio di Manutenzione Evolutiva, in considerazione delle attività previste e riportate nel paragrafo relativo al dimensionamento del servizio stesso, il Fornitore dovrà impiegare gruppi di lavoro costituiti da più risorse appartenenti alle seguenti figure professionali:
 - Analista di Sistemi Informativi
 - Analista Programmatore
 - Programmatore
 - Responsabile di Base Dati

Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale

- Per il servizio di Sviluppo di nuove procedure, in considerazione delle attività previste ed alla dimensione della singole procedure da sviluppare, il Fornitore dovrà impiegare gruppi di lavoro costituiti da un mix di risorse appartenenti alle seguenti figure professionali:
 - Analista di Sistemi Informativi
 - Analista Programmatore
 - Programmatore
 - Responsabile di Base Dati

- Per il servizio di Help Desk, considerando l'ambito e le esigenze dell'amministrazione, dovranno essere fornite le seguenti figure professionali:
 - Operatore di Help Desk di I° Livello
 - Operatore di Help Desk di II° Livello

- Per il servizio di Supporto specialistico, sono richieste figure di Consulente Specialista che garantiscano un mix di competenze ed esperienza che vanno dallo specialista di tecnologia, all'architetto IT, all'esperto di soluzioni middleware o di sicurezza, all'istruttore IT. Saranno premiate figure pluricertificate.

- Per il servizio di Project Management e Quality Assurance, considerando l'ambito e le esigenze dell'Amministrazione, dovranno essere fornite almeno le seguenti figure professionali:
 - Responsabile di Progetto
 - Responsabile della Qualità

Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale**6.2 Profili professionali**

La composizione quantitativa e qualitativa (esperienza professionale maturata su analoghe piattaforme I.T., certificazioni personali possedute, anzianità lavorativa e nel ruolo) del gruppo di lavoro offerto, in funzione anche delle specifiche sulla piattaforma I.T. descritta, ai volumi dei software, ed ai livelli di servizio richiesti ed offerti, fermo restando i quantitativi minimi indicati nel presente capitolato, costituiranno oggetto di valutazione dell'offerta tecnica.

I curricula professionali allegati, all'offerta, dovranno essere con corrispondenza nominativa e stilati secondo lo standard europeo con dichiarazione di autorizzazione al trattamento dei dati personali; ad ogni curriculum, dovranno essere allegate le certificazioni personali, per ciascuna risorsa offerta, nonché allegata una descrizione sintetica, autocertificata, delle attività professionali svolte negli ultimi 24 mesi, contenente l'indicazione del datore di lavoro, l'azienda presso cui si è svolto il servizio, la durata della prestazione, la qualifica professionale ricoperta.

Il personale del fornitore dovrà dimostrare competenze significative in ambito tecnico, funzionale, gestionale e di processo specificate nei capitoli precedenti. La rispondenza a tali requisiti sarà oggetto di valutazione.

Figura Professionale	Descrizione	Anzianità lavorativa	Anni nel ruolo
Sistemista Senior	Esperto con approfondite ed ampie conoscenze tecniche sul software di base e di comunicazione. Rientra nelle competenze del Sistemista Senior l'installazione, la personalizzazione, l'ottimizzazione del software di base e d'ambiente e dei prodotti programma di corredo che caratterizzano l'ambiente operativo. Può rientrare nei suoi compiti la gestione o il coordinamento dei sistemisti.	12	7
Sistemista	Figura professione con buone conoscenze tecniche sul software di base e di comunicazione. Rientra nelle competenze del Sistemista l'installazione, la personalizzazione, l'ottimizzazione del software di base e d'ambiente e dei prodotti programma di corredo che caratterizzano l'ambiente operativo.	8	4
Operatore CED	L'Operatore CED si occupa della gestione quotidiana dell'infrastruttura tecnologica ed applicativa dell'Amministrazione. Tra le varie cose, rientrano nelle attività dell'Operatore CED la gestione e controllo dei backup, l'esecuzione di batch job programmati, la verifica dello stato dei sistemi.	5	3
Responsabile Gestione Network	Esperto con approfondite ed ampie conoscenze tecniche sulle componenti di rete. Rientra nelle competenze del Responsabile Gestione Network l'installazione, la personalizzazione, l'ottimizzazione delle componenti di rete.	5	3

Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale

Figura Professionale	Descrizione	Anzianità lavorativa	Anni nel ruolo
Database Administrator	Responsabile della gestione delle banche dati. Sono di competenza del Database Administrator la gestione delle problematiche connesse all'analisi dei dati, al disegno di database relazionali, la gestione delle repliche, al supporto metodologico e guida alle strategie di accesso.	10	5
Analista di Sistemi Informativi	L'Analista di Sistemi Informativi ha ottime conoscenze delle problematiche inerenti i processi dell'Amministrazione. Si occupa della redazione di documentazione di progetti applicativi (piano, requisiti, ecc.), del controllo della realizzazione procedure, delle stime di risorse e dei tempi per lo sviluppo di software, del disegno e della progettazione dei test.	10	5
Analista Programmatore	L'Analista Programmatore si occupa del disegno ed implementazione delle componenti software da mantenere o sviluppare ex-novo. Questa figura professionale ha profonde conoscenze delle tecnologie di software utilizzate presso l'Amministrazione. Può rientrare nei suoi compiti la gestione o il coordinamento di gruppi di programmatori.	6	3
Programmatore	Il Programmatore si occupa dell'implementazione delle componenti software da mantenere o sviluppare ex-novo. Questa figura professionale ha ottime conoscenze delle tecnologie di software utilizzate presso l'Amministrazione.	4	2
Operatore di Help Desk di I° livello	Interfaccia principale per gli utenti che riceve le chiamate. Grazie ad una buona conoscenza dell'ambiente di riferimento tenta una prima risoluzione del problema e qualora necessario indirizza la richiesta di intervento verso la struttura di supporto secondario.	2	1
Operatore di Help Desk di II° livello	Operatore di Help Desk di secondo livello che interviene a seguito di una richiesta da parte del supporto di primo livello. L'operatore di secondo livello ha conoscenze approfondite delle tecnologie in uso presso l'Amministrazione.	6	3
Consulente Specialista	Il Consulente Specialista ha profonde e ampie conoscenze, oltre ad una lunga esperienza nell'ambito delle tecnologie per le quali è chiamato ad intervenire.	10	5
Responsabile di Progetto	É il responsabile unico cui il Cliente/Committente farà riferimento per ogni aspetto contrattuale riguardante la fornitura stessa e gestisce e coordina le altre componenti della struttura di Gestione e Rendicontazione del Progetto. Sotto la sua responsabilità ricade la gestione delle strutture operative di Supporto, Manutenzione, Sviluppo e Assistenza tramite le figure Responsabili delle strutture.	15	8

Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale

Figura Professionale	Descrizione	Anzianità lavorativa	Anni nel ruolo
Responsabile della Qualità	Responsabile per le attività di stesura e perfezionamento del Piano di Qualità, la definizione degli standard di progetto, delle procedure e delle metriche, la supervisione sulle modalità di svolgimento dei processi produttivi, l'effettuazione di verifiche e ispezioni (audit) per assicurare il raggiungimento degli obiettivi generali e specifici di qualità e l'esecuzione del controllo qualità sui prodotti e servizi.	10	5

6.3 Mix delle risorse professionali

Lo schema proposto da questa Amministrazione, rappresenta le quantità minime di personale operativo necessarie secondo propri calcoli, ed in funzione dell'esperienza maturata, necessarie al corretto ed ottimale funzionamento della struttura.

L'Azienda fornitrice dei servizi potrà proporre, secondo le proprie valutazioni, tenendo conto della tipologia dei servizi da garantire, della dislocazione territoriale delle strutture dei parametri di servizio e continuità operativa, un proprio schema di gestione, mantenendo fermo il numero minimo delle risorse professionali stimate da questa Amministrazione.

7 COLLAUDI

Per la fase progettuale di Collaudo l'attore responsabile è l'Amministrazione.

Il collaudo sarà svolto nei tempi previsti dal Piano di Lavoro o di Obiettivo, con il supporto del Fornitore. La durata del collaudo è dipendente dalle caratteristiche, dimensioni e criticità dell'intervento ed esclude il periodo di predisposizione e di verifica della corretta predisposizione dell'ambiente, salvo quanto diversamente specificato per singoli obiettivi.

L'attività di collaudo verrà svolta negli ambienti di collaudo dell'Amministrazione, a partire dal Piano dei test prodotto dal Fornitore cui potranno essere aggiunti ulteriori casi di test definiti dall'Amministrazione.

Durante il periodo di collaudo saranno oggetto di verifica tutti i prodotti della fase realizzativa e la loro congruenza con i prodotti delle fasi precedenti.

Durante le attività di collaudo il Fornitore è obbligato ad assicurare all'Amministrazione il supporto necessario che costituisce parte integrante dell'intervento progettuale.

All'atto dell'accettazione della fornitura, in caso di esito positivo del collaudo, verrà redatto e sottoscritto dall'Amministrazione il verbale di collaudo ed accettazione, cui sarà allegato il documento Rapporto di collaudo in cui sono tracciate le attività svolte durante il collaudo stesso.

La presenza di anomalie che, a giudizio dell'Amministrazione, per gravità o numerosità, non consentano lo svolgimento o la prosecuzione delle attività di collaudo provocherà la sospensione del collaudo stesso. La suddetta sospensione potrebbe comportare il mancato rispetto della data prevista di fine collaudo, per cause imputabili al fornitore.

La presenza di anomalie riscontrate durante la fase di collaudo viene registrata ai fini della misurazione degli indicatori di qualità applicabili. In ogni caso le anomalie emerse in fase di collaudo devono essere rimosse entro il termine massimo di 10 giorni lavorativi.

8 DOCUMENTI DI PROGETTO

L'Impresa è tenuta a creare e mantenere aggiornati, senza ulteriore corrispettivo rispetto al prezzo offerto, il Piano di Progetto, il Piano di Qualità ed ogni altra documentazione operativa e tecnica, redatti in lingua italiana, idonei ad assicurare il funzionamento del sistema informativo oggetto dell'appalto e di tutta la documentazione a corredo dell'inventario del sistema informativo stesso.

Il contenuto della documentazione di cui sopra potrà, di comune accordo fra le parti, essere variato ed integrato nel corso dei lavori, al fine di ottimizzarne l'efficacia. Tutta la documentazione dovrà essere disponibile per l'Amministrazione con possibilità di scaricare i documenti medesimi mediante i formati standard di mercato e quelli adottati dall'Amministrazione.

La documentazione dovrà essere adeguata per poter costituire la base di un passaggio di consegne efficace in fase di rilascio del Servizio; le caratteristiche che questa dovrà avere saranno concordate con l'Amministrazione nella fase di Subentro, in funzione delle scelte metodologiche e tecniche relative alla realizzazione del software, e formalizzate nel Piano di Qualità emesso alla fine del periodo di transizione. Tale documentazione sarà sottoposta ad approvazione da parte dell'Amministrazione, relativamente alla conformità alle caratteristiche concordate.

8.1 Piano di progetto

Nel **Piano di Progetto** dovranno essere come minimo i seguenti argomenti:

- i servizi previsti nell'attività complessiva, a partire da quelli indicati negli appositi punti del Capitolato Tecnico;
- i documenti che saranno prodotti nello svolgimento delle attività;
- la descrizione della struttura organizzativa adottata dal fornitore con l'indicazione dei ruoli, delle competenze, delle responsabilità e delle interfacce messe a disposizione per i vari servizi;
- l'indicazione degli standard di riferimento, gli strumenti e gli ambienti utilizzati e le Procedure, nell'ambito del SQA, previste dal Fornitore;
- le regole per la registrazione dei consuntivi ed il controllo e la valutazione dei risultati e degli scostamenti;
- le procedure previste per la presa in carico iniziale delle attività allo scopo di garantire la continuità operativa alle utenze ed agli uffici/reparti del Servizio di Polizia stradale;
- le procedure previste per il passaggio delle consegne, relativamente al know-how applicativo e di gestione, al termine del contratto dell'attuale fornitore allo scopo di garantire la continuità operativa a tutte le utenze;
- l'indicazione dei profili professionali previsti per l'attività di manutenzione e l'indicazione delle risorse allocate in termini di competenze ed addestramento;
- la descrizione della struttura organizzativa adottata per la realizzazione dei servizi con l'indicazione delle modalità di erogazione delle varie attività e delle interfacce messe a disposizione;
- l'indicazione dei profili professionali previsti per l'attività di cui in oggetto e l'indicazione delle risorse allocate in termini di competenze ed addestramento.

8.2 Stato avanzamento lavori

Il Fornitore dovrà mantenere aggiornato, secondo le frequenze definite nel Piano della Qualità, lo stato di avanzamento dei lavori, fornendo tempestivamente indicazioni sulle attività concluse ed in corso, esplicitandone la percentuale di avanzamento, su eventuali criticità/ritardi.

8.3 Piano della Qualità

Nel **Piano della Qualità** dovranno essere previsti come minimo i seguenti argomenti:

- la definizione dei criteri e parametri di qualità in termini di misurazione della qualità erogata all'utente (livello di servizio stabilito) e misurazione per la qualità percepita dall'utente (livello di servizio atteso);
- la descrizione dei servizi professionali ICT previsti ed il loro profilo di qualità;
- la descrizione delle strutture organizzative e delle risorse in termini di ruoli, competenze, responsabilità per il controllo e l'assicurazione di qualità;
- le eventuali proposte di miglioramento delle attività e dell'organizzazione che possano portare ad un miglioramento della qualità dei prodotti/servizi e ad una riduzione dei costi proposti ed una quantificazione di tale riduzione;
- gli obiettivi di qualità per ogni servizio e gli indicatori utilizzati;
- le metriche, il sistema di misura degli obiettivi e degli indicatori di qualità di prodotti, processi, servizi;
- la struttura del rapporto periodico di misurazione e consuntivazione delle attività e del servizio e le modalità di emissione, aggiornamento e gestione dello stesso.

9 LIVELLI DI SERVIZIO

Il fornitore deve erogare i servizi richiesti garantendo livelli di servizio riportati nell'**Allegato 1- Livelli di servizio**.

10 GRIGLIA DI VALUTAZIONE DELLE OFFERTE

La fornitura sarà aggiudicata, a favore del concorrente che avrà presentato l'offerta più vantaggiosa sotto il profilo tecnico economico, da individuare sulla base dei parametri e con i pesi di seguito elencati:

Criterio	Punteggio massimo
Punteggio tecnico	70
Punteggio economico	30
Totale	100

Saranno esclusi dalla presente procedura i concorrenti che offriranno prezzi superiori alla base d'asta.

I punti relativi all'offerta economica (**PE**) saranno attribuiti secondo il criterio di seguito specificato:

$$PE = 30 * [1 - [1 / (((P_{base} - P_{offerto}) / P_{base} * 100)^5 * 0,00002) + 1]]$$

Il punteggio tecnico **PT** sarà così determinato dalla somma tra il “punteggio tabellare” ed il “punteggio discrezionale”:

$$PT = Pd + Pt$$

L'attribuzione dei “punteggi tabellari” (**Pt**) avverrà, in relazione a ciascun requisito, in base alle migliori offerte secondo quanto specificatamente indicato nella griglia riportata di seguito.

Per l'attribuzione dei punteggi discrezionali (**Pd**), si farà riferimento al “metodo di calcolo per l'offerta economica più vantaggiosa” di cui all'Allegato “P” del D.P.R. n. 207/2010, utilizzando la seguente formula:

$$Pd = \sum_n [W_i * V_{(a) i}]$$

Leggenda:

Y = punteggio totale ottenuto;

PE = punteggio dell'offerta economica;

PT = punteggio ottenuto a seguito della valutazione tecnica del progetto;

p_offerto = importo dell'offerta;

p_base = prezzo base d'asta

Pd = indice di valutazione dell'offerta (*a*);

n = numero totale dei requisiti;

Wi = peso o punteggio attribuito al requisito (*i*);

Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale

$V(a)_i$ = coefficiente della prestazione dell'offerta (a) rispetto al requisito (i) variabile tra zero e uno;

Σn = sommatoria.

I coefficienti $V(a)_i$ sono determinati attraverso la media dei coefficienti attribuiti discrezionalmente dai singoli commissari;

Una volta terminata la procedura di attribuzione discrezionale dei coefficienti, si procede a trasformare la media dei coefficienti attribuiti ad ogni offerta da parte di tutti i commissari in coefficienti definitivi, riportando ad uno la media più alta e proporzionando a tale media massima le medie provvisorie prima calcolate.

Per ciascuna voce di punteggio tecnico, di seguito sono individuati i criteri motivazionali che verranno adoperati dalla Commissione ai fini dell'attribuzione del punteggio.

Con riguardo ai punteggi tecnici specificati nelle tabelle sottostanti si precisa quanto segue:

nella colonna identificata dalla lettera **T** vengono indicati i "Punteggi tabellari", vale a dire i punteggi fissi e predefiniti che saranno attribuiti o non attribuiti in ragione della offerta o mancata offerta di quanto specificatamente richiesto a tal fine nella documentazione di gara;

nella colonna identificata con la lettera **D** vengono indicati i "Punteggi discrezionali", vale a dire i punteggi che saranno attribuiti in ragione dell'esercizio della discrezionalità tecnica spettante alla Commissione giudicatrice

Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale

	Modalità di assegnazione punteggi discrezionali (D)	Modalità di assegnazione punteggi tabellari (T)	MAX D	MAX T
ORGANIZZAZIONE				
O1	Descrizione del Modello Organizzativo proposto in termini Ruoli, Unità Operative Proposte e Responsabilità; descrizione inoltre delle modalità di interazione e dei razionali sottesi alla ripartizione dei servizi/attività oggetto di fornitura tra le unità operative dell'azienda concorrente ovvero tra le aziende raggruppande, consorziande, subappaltanti ed ausiliarie, in caso di RTI, consorzio, subappalto o avvalimento, descrivendo in modo chiaro gli elementi caratterizzanti ciascuna unità operativa ovvero azienda raggruppanda nel massimizzare l'efficacia di tale distribuzione nell'erogazione della fornitura stessa.		4	0
O2	Soluzione proposta che il Fornitore s'impegna a mettere in atto per garantire un adeguato grado di flessibilità organizzativa anche per fronteggiare situazioni determinate da picchi di attività e/o dalla instabilità e mutevolezza dei requisiti e/o dalle variazioni del contesto normativo e/o da eventi imprevisi.		4	0
O3	Soluzione con cui il Fornitore intende garantire la continuità di erogazione dei servizi, nella fase di presa in carico delle attività ad inizio fornitura.		4	0
O4	Modalità con cui il Fornitore intende effettuare il trasferimento di know-how e passaggio di consegne a fine fornitura in modo da massimizzarne l'efficacia e ridurre i rischi.		4	0
O5	Approcci concreti e di semplice applicazione, che il fornitore si impegna ad adottare per la gestione del cambiamento – di contesto, tecnologico, organizzativo, ecc. – in fase di definizione dei requisiti e realizzazione degli obiettivi. In particolare verranno tenuti in considerazione: soluzione operativa in termini metodologici ed organizzativi (risorse dedicate, strumenti, template, ecc.).		4	0
TOTALE ORGANIZZAZIONE			20	0
SOLUZIONE PROGETTUALE				
P1	Descrizione delle metodologie, dei macro processi organizzativi ed operativi e delle tecniche proposte per l'erogazione dei servizi in ambito alla fornitura. Il Fornitore al fine di assicurare all'Amministrazione l'utilizzo di standard di riferimento e di garantire un elevato livello di qualità dei servizi forniti, per ciascun servizio servizio dovrà indicare eventuali metodologie, macroprocessi di riferimento e strumenti.	Dichiarazione a rendere disponibile una piattaforma di controllo dei servizi entro 6 mesi dall'avvio della fornitura: (2 punti)	2	2
P2	Valutazione globale del Piano di Progetto preliminare proposto		1	0
P3	Descrizione degli aspetti metodologici ed operativi utilizzati per la gestione e ottimizzazione delle attività di sviluppo incluse le attività di test e supporto al collaudo.		4	0

Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale

	Modalità di assegnazione punteggi discrezionali (D)	Modalità di assegnazione punteggi tabellari (T)	MAX D	MAX T
	In particolare verranno valutate metodologie di sviluppo “agili” che consentano di supportare un continuo processo di integrazione tra le componenti applicative sviluppate, la possibilità di verificare il corretto funzionamento di minime parti di programma al fine della individuazione precoce di malfunzionamenti (sviluppo guidato da unit tests) e capacità di efficientare e ottimizzare le fasi di raccolta dei requisiti e di analisi (analisi coadiuvata da user story)			
P4	<p>Fornitura di soluzioni innovative caratterizzanti la proposta relativamente a funzionalità in ambito di sicurezza, gestione delle identità, controllo accessi, adeguamenti tecnologici, ottimizzazione ed efficientazione.</p> <p>In particolare la soluzione sarà valutata:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la gestione centralizzata delle identità digitali e delle credenziali di accesso alle applicazioni • il controllo degli accessi alle applicazioni centralizzato (SSO) basato su policy che supporti strumenti di strong authentication • il monitoraggio e Audit centralizzato del processo di gestione delle identità digitali es. creazione, modifica profili utente) e degli accessi (es. policy e credenziali) • la gestione separata degli account privilegiati con certificazione periodica in accordo alle normative vigenti (provvedimento Garante del 27 novembre 2008) • funzioni di personalizzazione dei workflow e della reportistica • integrazione delle soluzioni con il sistema di service management in uso. 	<p>Disponibilità al trasferimento della proprietà o dei diritti di utilizzo delle soluzioni introdotte all'Amministrazione al termine della fornitura: (1 punto)</p> <p>Dichiarazione a rendere disponibile la soluzione entro 9 mesi dall'avvio della fornitura: (1 punto)</p> <p>Disponibilità di un mix di risorse con certificazioni CISSP,CISA,CFE, ISO 27001 Lead Auditor); l'attribuzione del punteggio verrà effettuata secondo il seguente schema:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificazioni CISSP: (0,5 punti) • Certificazioni CISSP e CISA: (1 punto) • Certificazioni CISSP,CISA e CFE (1,5 punti) • Certificazioni CISSP ,CISA,CFE e ISO 27001 Lead Auditor (2 punti). • Certificazioni CISSP ,CISA,CFE, ISO 27001 Lead Auditor e ITIL V3 Intermediate (3 punti). <p>I precedenti 5 punteggi non sono cumulabili. Si precisa che: - per ottenere l'attribuzione del punteggio tabellare è necessario ottenere almeno 4,5 punti in relazione al criterio di valutazione discrezionale</p>	8	5
P5	Soluzione proposta dal Fornitore per la messa a disposizione dell'Amministrazione, durante l'intera fornitura, della documentazione ufficiale di progetto (piano della qualità, prodotti di fase, piani di lavoro, ecc.) e di quella in lavorazione (bozze, documenti in progress, ecc), al fine di garantire all'Amministrazione il pieno controllo di tutte le fasi di erogazione della fornitura.	<p>Disponibilità al trasferimento della proprietà o dei diritti di utilizzo delle soluzioni introdotte all'Amministrazione al termine della fornitura. (1 punto)</p> <p>Dichiarazione a rendere</p>	4	2

Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale

	Modalità di assegnazione punteggi discrezionali (D)	Modalità di assegnazione punteggi tabellari (T)	MAX D	MAX T
	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione del versioning dei documenti • Document workflow management, motore di ricerca interno, gestione tassonomie e metadati • Gestione aree riservate, ruoli e permessi • Redazione dei contenuti online e offline • Record management 	disponibile la soluzione entro 6 mesi dall'avvio della fornitura. (1 punto) - per ottenere l'attribuzione del punteggio tabellare è necessario ottenere almeno 3 punti in relazione al criterio di valutazione discrezionale		
TOTALE SOLUZIONE PROGETTUALE			19	9
QUALITA'				
Q1	Valutazione globale del Piano di qualità preliminare ed in particolare delle proposte di livelli di qualità e/o di servizio migliorative rispetto a quanto richiesto.		4	0
Q2	Modalità con cui il fornitore intende garantire i livelli di servizio richiesti, nonché assicurare un alto grado di affidabilità.		3	0
TOTALE QUALITA'			7	0
RISORSE				
R1	Formazione e qualità delle risorse impegnate nell'esecuzione della Fornitura. Modalità di aggiornamento continuo delle risorse impiegate sia su tematiche funzionali/gestionali sia su tematiche tecniche quali metodologie di sviluppo software, disegno architeturale, misurazione della qualità del software, progettazione didattica etc.		2	0
R2	Valutazione profili professionali costituenti il team di lavoro proposto, del numero di risorse previsto, delle competenze maturate dalle risorse.	Disponibilità di risorse certificate per i Servizi di Project Management and Quality Assurance; Le certificazioni richieste sono: <ul style="list-style-type: none"> • per il Project Manager una tra PMP, IPMA o PRINCE2 e 1 Certificato ITIL V3 Intermediate (1 punto) • per il Responsabile della Qualità la certificazione CFPS (0,5 punti) Disponibilità di risorse certificate impiegate per i servizi con una modalità di erogazione continuativa: <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft MCSE o Microsoft MCTS. (0,5 punti) • Oracle 10g o 11g OCP. (1 punto) • VMWARE VCP . (0,5 punti) • ITIL Operation V3 . (0,5 punti) Disponibilità di risorse certificate per il Servizio di Supporto Specialistico. Le certificazioni richieste per il Consulente Specialista sono:	8	5

Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale

	Modalità di assegnazione punteggi discrezionali (D)	Modalità di assegnazione punteggi tabellari (T)	MAX D	MAX T
		<ul style="list-style-type: none"> • ITIL V3 Intermediate (0,5 punti). Disponibilità di risorse certificate per i servizi di sviluppo e manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva. Le certificazioni richieste per il Consulente Specialista sono: <ul style="list-style-type: none"> • Java Standard Edition 6 Programmer Certified Professional Exam (0,5 punti). Per ottenere l'attribuzione del punteggio tabellare è necessario ottenere almeno 3 punti in relazione al criterio di valutazione discrezionale		
TOTALE RISORSE			10	5
TOTALE GENERALE			56	14

I punteggi ottenuti dall'esame tecnico ed economico saranno quindi sommati al fine di ottenere la graduatoria finale, aggiudicando la gara alla Società che ha ottenuto il punteggio maggiore.

La gara sarà aggiudicata all'offerta che avrà conseguito la massima valutazione totale. Tutti i calcoli saranno arrotondati alla seconda cifra decimale. A parità di punteggio complessivo si proporrà l'aggiudicazione a favore dell'offerente che avrà ottenuto il maggiore punteggio tecnico.

11 MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE

La busta "B" - "Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale - Offerta tecnica" dovrà contenere un indice completo di quanto in essa contenuto, nonché, a pena di esclusione dalla gara, una Relazione Tecnica in lingua italiana priva di qualsivoglia indicazione (diretta o indiretta) di carattere economico, dalla quale si evinca in modo completo e dettagliato ed in conformità ai requisiti indicati dal Capitolato Tecnico, la descrizione dei beni/servizi offerti oggetto di gara.

La suddetta Relazione Tecnica: (i) dovrà essere presentata su fogli singoli di formato DIN A4, non in bollo, con una numerazione progressiva ed univoca delle pagine e dovrà essere fascicolata con rilegatura non rimovibile; (ii) dovrà essere contenuta entro le 100 pagine; (iii) dovrà rispettare lo "Schema di risposta" di seguito riportato. Nel computo del numero di pagine totali non dovranno essere considerati la copertina e l'indice. Il documento dell'offerta tecnica dovrà essere redatto con font Arial 10. Per le tabelle sarà consentito l'utilizzo di un font Arial 9.

Alla Relazione in originale dovrà essere aggiunta una copia in formato elettronico non modificabile (p.es. in formato ".pdf").

Si rappresenta che la Commissione procederà alla valutazione della sola Relazione Tecnica. Nel caso in cui, pertanto, il Concorrente produca documentazione aggiuntiva, quest'ultima non sarà sottoposta a valutazione.

Inoltre, si rappresenta che il Concorrente è tenuto ad indicare analiticamente le parti dell'Offerta contenenti segreti tecnici o commerciali, ove presenti, che intenda non rendere accessibile ai terzi. La documentazione che il Concorrente intenda produrre per comprovare l'esigenza di tutela sarà prodotta in allegato alla Relazione tecnica e non concorrerà al computo delle 100 pagine.

SCHEMA DI RISPOSTA

1 PREMESSA

2 PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE

3 ORGANIZZAZIONE

o ORGANIZZAZIONE PROPOSTA PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Descrizione del Modello Organizzativo proposto in termini di Ruoli e/o Unità Operative Proposte per la fornitura ed i relativi compiti e responsabilità. Dovranno inoltre essere descritte le modalità di interazione ed i razionali sottesi alla ripartizione dei servizi/attività oggetto di fornitura tra le unità operative dell'azienda concorrente ovvero tra le aziende raggruppande, consorziande, subappaltanti ed ausiliarie, in caso di RTI, consorzio, subappalto o avvalimento, descrivendo in modo chiaro gli elementi caratterizzanti ciascuna unità operativa ovvero azienda raggruppanda nel massimizzare l'efficacia di tale distribuzione nell'erogazione della fornitura stessa.

o FLESSIBILITA' ORGANIZZATIVA

Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale

Descrizione della proposta che il Fornitore s'impegna a mettere in atto per garantire un adeguato grado di flessibilità organizzativa per fronteggiare situazioni determinate da picchi di attività e/o dalla instabilità e mutevolezza dei requisiti e/o dalle variazioni del contesto normativo e/o da eventi imprevisti.

○ **PRESA IN CARICO DEI SERVIZI**

Descrizione della Soluzione con cui il Fornitore intende garantire la continuità di erogazione dei servizi, nella fase di presa in carico delle attività ad inizio fornitura.

○ **TRASFERIMENTO DEL KNOW HOW**

Descrizione della proposta con cui il Fornitore intende effettuare il trasferimento di know-how e passaggio di consegne a fine fornitura in modo da massimizzarne l'efficacia e ridurne i rischi.

○ **GESTIONE DEI REQUISITI**

Descrizione degli approcci concreti e di semplice applicazione che il Fornitore si impegna ad adottare per la gestione del cambiamento – di contesto, tecnologico, organizzativo, ecc. – in fase di definizione dei requisiti e realizzazione degli obiettivi. In particolare dovrà essere descritta la soluzione operativa in termini di approccio metodologico ed organizzativo (risorse dedicate, strumenti, template, ecc.).

4 SOLUZIONI A CARATTERE PROGETTUALE

○ **SOLUZIONE PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI**

Descrizione delle metodologie, dei macro processi organizzativi ed operativi e delle tecniche proposte per l'erogazione dei servizi in ambito alla fornitura. Il Fornitore al fine di assicurare all'Amministrazione l'utilizzo di standard di riferimento e di garantire un elevato livello di qualità dei servizi forniti, per ciascun servizio dovrà indicare eventuali metodologie, macroprocessi e strumenti di riferimento.

○ **PROPOSTA PER L'OTTIMIZZAZIONE DELLE ATTIVITA' DI SVILUPPO**

Descrizione degli aspetti metodologici ed operativi utilizzati per la gestione e ottimizzazione delle attività di sviluppo incluse le attività di test e supporto al collaudo.

In particolare verranno valutate metodologie di sviluppo "agili" che consentano di supportare un continuo processo di integrazione tra le componenti applicative sviluppate, la possibilità di verificare il corretto funzionamento di minime parti di programma al fine della individuazione precoce di malfunzionamenti (sviluppo guidato da unit tests) e capacità di efficientare e ottimizzare le fasi di raccolta dei requisiti e di analisi (analisi coadiuvata da user story) .

○ **PROPOSTA PER L'ADEGUAMENTO AL CONTESTO NORMATIVO IN RELAZIONE AL CONTROLLO DEGLI ACCESSI AMMINISTRATIVI**

Descrizione della soluzione progettuale proposta per i temi inerenti gli aspetti di Identity Access Management (IAM) e delle misure tecniche organizzative per la conformità con il provvedimento al garante della privacy sul controllo degli accessi amministrativi. In particolare il Fornitore dovrà indicare gli accorgimenti adottati per:

- *la gestione centralizzata delle identità digitali e delle credenziali di accesso alle applicazioni;*
- *il controllo centralizzato degli accessi alle applicazioni (SSO) basato su una policy che supporti strumenti di strong authentication;*
- *il monitoraggio e Audit centralizzato del processo di gestione delle identità digitali (es. creazione, modifica profili utente) e degli accessi (es. policy e credenziali);*

Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale

- *la gestione separata degli account privilegiati con certificazione periodica in accordo alle normative vigenti (provvedimento Garante del 27 novembre 2008);*
- *la realizzazione di funzioni di personalizzazione dei workflow e della reportistica;*
- *integrazione delle soluzioni con il sistema di service management in uso.*

5 QUALITA'

○ **SOLUZIONE PROPOSTA PER LA GESTIONE DEI LIVELLI DI SERVIZIO**

Descrizione delle modalità con cui il Fornitore intende garantire i livelli di servizio richiesti, nonché assicurare un alto grado di affidabilità.

6 RISORSE

○ **SOLUZIONE PROPOSTA PER L'ADDESTRAMENTO DEL GRUPPO DI LAVORO**

Descrivere le modalità di aggiornamento continuo delle risorse impiegate sia su tematiche funzionali/gestionali sia su tematiche tecniche quali metodologie di sviluppo software, disegno architettonico, misurazione della qualità del software, progettazione didattica etc..

○ **DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI**

Il Concorrente dovrà fornire una descrizione quantitativa (mix e numero di risorse) e qualitativa del gruppo di lavoro proposto per ciascun servizio. La valutazione della qualità del GDL proposto sarà resa possibile anche attraverso l'analisi dell'Allegato 3 - Curricula in Formato Europeo.

7 DOCUMENTAZIONE COPERTA DA RISERVATEZZA

Nel presente paragrafo il Concorrente è tenuto ad indicare analiticamente le parti della documentazione presentata che ritiene coperte da riservatezza, con riferimento a marchi, know-how, brevetti ecc..

12 MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLE OFFERTE ECONOMICHE

Nell'offerta oltre al costo globale della fornitura, dovranno essere forniti i costi distinti per le singole voci ed attività come di seguito indicato. Si precisa che **devono essere inserite tutte le righe relative alle singole voci di costo non esplicitamente indicate** ma che concorrono al valore complessivo della fornitura.

Conduzione Sistemistica e Operativa			
<i>FIGURE PROFESSIONALI</i>	<i>GP</i>	<i>unitario €</i>	<i>Totale €</i>
Sistemista Senior			
Sistemista			
Operatore CED			
Responsabile gestione network			
DBA			
TOTALE Conduzione Sistemistica e Operativa			
MANUTENZIONE ADEGUATIVA			
<i>FIGURE PROFESSIONALI</i>	<i>GP</i>	<i>unitario €</i>	<i>Totale €</i>
Figura media			
TOTALE Manutenzione Adeguativa			
MANUTENZIONE CORRETTIVA			
<i>FIGURE PROFESSIONALI</i>	<i>Nr. canoni</i>	<i>unitario €</i>	<i>Totale €</i>
Canone			
TOTALE Manutenzione Correttiva			
MANUTENZIONE EVOLUTIVA			
<i>Attività</i>	<i>Nr. FP</i>	<i>unitario €</i>	<i>Totale €</i>
Evolutiva			
TOTALE Manutenzione Evolutiva			
SVILUPPO			
<i>Attività</i>	<i>Nr. FP</i>	<i>unitario €</i>	<i>Totale €</i>
Nuovo Sviluppo			
TOTALE Sviluppo			
Help Desk			
<i>FIGURE PROFESSIONALI</i>	<i>GP</i>	<i>unitario €</i>	<i>Totale €</i>
Operatore			
TOTALE Help Desk			
Supporto specialistico			

Servizio di Gestione e Manutenzione del Sistema Informativo della Polizia stradale

<i>FIGURE PROFESSIONALI</i>	<i>GP</i>	<i>unitario €</i>	<i>Totale €</i>
Specialista			
TOTALE Supporto specialistico			
Project Management			
<i>FIGURE PROFESSIONALI</i>	<i>GP</i>	<i>unitario €</i>	<i>Totale €</i>
Project Manager			
TOTALE Project management			
TOTALE FORNITURA			