



**MINISTERO DELL'INTERNO**



## **CAPITOLATO TECNICO**

**Consolidamento, virtualizzazione e manutenzione del Sistema Informativo VISTI (I-VIS)**

## INDICE

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 1     | PREMESSA.....  | 4  |
| 1.1   | Termini e acronimi.....                                  | 4  |
| 1.2   | Definizioni.....   | 4  |
| 2     | CONTESTO DI RIFERIMENTO.....                             | 5  |
| 2.1   | Riferimenti normativi .....                              | 6  |
| 2.2   | Sistema VIS .....  | 7  |
| 2.3   | Situazione attuale.....                                  | 9  |
| 3     | OBIETTIVI E ASPETTI ORGANIZZATIVI .....                  | 9  |
| 3.1   | Requisiti del Sistema Informativo Visti (I-VIS).....     | 11 |
| 3.1.1 | Requisiti prestazionali.....                             | 11 |
| 3.1.2 | Requisiti non funzionali e di conformità.....            | 12 |
| 4     | OGGETTO DELLA FORNITURA .....                            | 12 |
| 4.1.1 | Orario di lavoro.....                                    | 12 |
| 4.1.2 | Luogo di erogazione .....                                | 12 |
| 4.1.3 | Durata.....  | 12 |
| 5     | DESCRIZIONE DELLA FORNITURA .....                        | 13 |
| 5.1   | Consolidamento e virtualizzazione degli applicativi..... | 13 |
| 5.2   | Manutenzione evolutiva.....                              | 14 |
| 5.2.1 | Modalità di esecuzione del servizio.....                 | 14 |
| 5.2.2 | Dimensionamento del servizio .....                       | 15 |
| 6     | DESCRIZIONE DEI SERVIZI .....                            | 16 |
| 6.1   | Servizi di gestione dell'applicativo I-VIS. ....         | 16 |
| 6.1.1 | Avviamento in esercizio.....                             | 16 |
| 6.1.2 | Gestione della configurazione .....                      | 17 |
| 6.1.3 | Gestione sistemistica e DBA .....                        | 17 |
| 6.1.4 | Acquisizione del Know How a inizio fornitura .....       | 18 |
| 6.1.5 | Trasferimento del Know How a fine fornitura.....         | 18 |
| 6.2   | Manutenzione correttiva e adeguativa .....               | 19 |
| 6.2.1 | Modalità di esecuzione del servizio.....                 | 20 |
| 6.2.2 | Dimensionamento del servizio .....                       | 21 |
| 6.3   | Servizi di addestramento e formazione.....               | 21 |
| 7     | ORGANIZZAZIONE DELLA FORNITURA.....                      | 22 |
| 7.1   | Piano di progetto.....                                   | 23 |

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 7.2   | Progettazione e pianificazione .....        | 23 |
| 7.2.1 | Direzione lavori.....                       | 23 |
| 7.2.2 | Gruppo di lavoro.....                       | 24 |
| 8     | DOCUMENTAZIONE DI PROGETTO.....             | 25 |
| 8.1   | Documentazione tecnica .....                | 25 |
| 8.2   | Documentazione utente.....                  | 25 |
| 8.3   | Documentazione di progetto.....             | 25 |
| 8.3.1 | Il piano generale di progetto .....         | 26 |
| 8.3.2 | Scheda di Intervento.....                   | 26 |
| 8.3.3 | Piano di Interventi .....                   | 27 |
| 8.3.4 | Stato Avanzamento Lavori.....               | 27 |
| 9     | LIVELLI DI SERVIZIO.....                    | 27 |
| 10    | VERIFICA DI CONFORMITÀ.....                 | 28 |
| 11    | CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE.....             | 29 |
| 12    | CRITERI DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA ..... | 29 |
| 12.1  | Offerta Economica.....                      | 29 |

## Indice delle Tabelle

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| Tabella 1 - Termini e acronimi ..... | 4  |
| Tabella 2 - Offerta economica .....  | 29 |

## 1 PREMESSA

Il presente Capitolato disciplina gli aspetti tecnici della fornitura per l'affidamento dei correlati servizi di gestione, assistenza tecnica e manutenzione in garanzia dei sistemi (HW e SW), nonché di servizi di consolidamento e virtualizzazione, MEV e MAC degli attuali applicativi I-VIS centrali sulla nuova piattaforma IT della Direzione Centrale dell'Immigrazione e della Polizia delle Frontiere installata presso il CEN di Napoli.

È parte integrante del Capitolato l'allegato A - Situazione Attuale.

### 1.1 Termini e acronimi

Nell'ambito del presente Capitolato Tecnico vengono usati i seguenti acronimi:

Tabella 1 - Termini e acronimi

| Termini / Acronimi    | Descrizioni  |
|-----------------------|--|
| AFIS                  | Automated Fingerprint Identification System  |
| DCIF                  | Direzione Centrale dell'Immigrazione e della Polizia delle Frontiere                 |
| PdL                   | Postazioni di lavoro   |
| SIF                   | Sistema Informativo Frontiere  |
| CAD                   | Codice Amministrazione Digitale  |
| I-VIS                 | Sistema Informativo Visti  |
| MAC                   | Manutenzione Correttiva  |
| MEV                   | Manutenzione Evolutiva   |
| BIP                   | Base Informativa di progetto   |
| SIS II (C-SIS, N-SIS) | Sistema Informativo Schengen   |
| SDI                   | Sistema Di Indagine  |
| MSI - RA              | Sistema di Monitoraggio e Statistiche Immigrazione e Frontiera – Analisi del rischio |

### 1.2 Definizioni

Nel seguito del documento si ricorrerà più volte ad alcuni termini cui è attribuito il seguente significato:

- **Amministrazione:** l'Amministrazione contraente, ovvero il Ministero dell'Interno;
- **Capitolato Tecnico:** il presente documento;
- **Fornitore:** l'impresa aggiudicataria della gara, eventualmente mandataria di un RTI;
- **Fornitura:** quanto indicato come oggetto di fornitura e descritto dettagliatamente nel presente documento;
- **Manutenzione:** l'insieme delle operazioni volte a mantenere in efficienza e/o ripristinare la piena funzionalità dei Sistemi richiesti nel Capitolato Tecnico;
- **Servizio/i:** il servizio o l'insieme dei servizi connessi alla fornitura in oggetto.
- **Guasto bloccante:** Si intende per guasto bloccante un malfunzionamento per cui è impedito l'uso di tutto il sistema o di una o più funzioni essenziali alla fruizione del servizio

- **Guasto non bloccante:** Si intende per guasto non bloccante un malfunzionamento per cui è impedito l'uso di funzionalità non essenziali o critiche del sistema in alcune condizioni per cui non si ha un effetto penalizzante sull'operatività degli utenti.

## 2 CONTESTO DI RIFERIMENTO

La DCIF cura le attività amministrative ed operative spettanti al Ministero dell'Interno – Dipartimento della Pubblica Sicurezza in materia di

- contrasto dell'immigrazione clandestina e la connessa cooperazione internazionale,
- polizia di frontiera e di sicurezza degli scali aeroportuali e marittimi,
- affari concernenti le autorizzazioni e i provvedimenti delle Autorità di pubblica sicurezza in materia di soggiorno degli stranieri,
- procedure di riconoscimento del diritto di asilo e dello status di rifugiato,
- rilascio dei titoli di soggiorno e di reingresso ai sensi dell'art.13, comma 3 del d.lgs.286/1998.

In materia di Polizia di Frontiera, la Commissione, il Parlamento ed il Consiglio dell'UE hanno emanato Direttive e Regolamenti per l'adozione di documenti conformi ai modelli uniformi UE che hanno delineato un quadro di riferimento normativo e tecnologico particolarmente dinamico. Tale quadro normativo determina, direttamente o indirettamente, gli adempimenti a carico della DCIF e, conseguentemente, i programmi di sviluppo dei sistemi informativi per i quali la fornitura oggetto di questo Capitolato Tecnico è parte integrante.

In particolare, l'attuale quadro di riferimento in materia di documenti cartacei e/o elettronici di ultima generazione è costituito dalle disposizioni normative e tecniche emanate per

- il recepimento del Regolamento (CE) 380/2008 (Permessi di Soggiorno);
- l'attuazione della decisione UE 2909 del 28 giugno 2006 (Passaporti Elettronici internazionali);
- l'attuazione della decisione 2004/512/CE del Consiglio che ha istituito il sistema VIS (Visti Schengen) ed il Regolamento (CE) n.767/2008 ed altri dispositivi collegati con i quali l'UE ha regolamentato e descritto le modalità di utilizzo ed accesso al sistema.

Tale evoluzione normativa, unita alle esigenze degli Uffici, ha delineato il nuovo contesto esterno in cui dovranno operare gli attuali sistemi informativi, caratterizzato dai seguenti principali fattori di cambiamento:

- introduzione di nuovi modelli di documenti cartacei e/o elettronici [nuovi modelli uniformi di permesso di soggiorno UE (PSE380), PE, Visti, CIE...];
- estensione dei servizi informatici a supporto del controllo di Frontiera ad un numero maggiore di varchi presso i Punti di attraversamento della frontiera (BCP), quindi erogazione di servizi a più utenti istituzionali;
- verifica di identità tramite comparazione degli elementi biometrici della persona con le immagini delle impronte digitali e la foto contenute nel chip Rfid dei nuovi documenti elettronici PSE380 e PE o registrate nelle banche dati Visti (C-VIS, N-VIS, I-VIS);
- fruibilità di una rete di servizi integrata a sostegno dei procedimenti per il controllo di Frontiera ed a supporto delle decisioni politiche, normative e amministrative.

In tale scenario, la DCIF ha realizzato tra l'altro importanti iniziative di automazione che attualmente erogano servizi a oltre 1200 utenti istituzionali tramite postazioni fisse e trasportabili, quali, per esempio,

- a) il Sistema Informativo Frontiere (SIF) in grado di assicurare il supporto alle postazioni ed ai sistemi ABC nelle attività proprie previste dal Codice Frontiere Schengen e - in prospettiva - nelle attività di controllo del territorio; il sistema SIF è stato realizzato con azione EBF 3.4.4 A.P. 2011 e supporta - in particolare - le seguenti operazioni presso la prima e la seconda linea di attraversamento delle frontiere :
- Verifica degli elementi salienti di genuinità dei documenti di viaggio esibiti (elettronici e non),
  - Controllo dei documenti MRTD ed e-MRTD di ultima generazione (PSE380, PE, Visti con identificatori biometrici),
  - Verifica biometrica dell'identità del viaggiatore (immagine del volto e/o impronta digitale registrati nel chip del Permesso di Soggiorno Elettronico e Passaporto Elettronico),
  - Interrogazione delle banche dati SIS II e SDI con i dati estratti automaticamente dai documenti,
  - riscontro presso il CS-VIS del visto esibito dal viaggiatore per mezzo del numero di visto (sticker number) ed impronta acquisita tramite cooperazione con il sistema I-VIS.
- b) il Sistema Informativo Visti (I-VIS) del Ministero dell'Interno e l'integrazione del medesimo nell'ambito del sistema comune nazionale (N-VIS) ed europeo (C-VIS), per il rilascio dei VISTI in Frontiera e per l'interscambio di informazioni attinenti i visti.  
Inoltre consente di accertare la validità di un visto in termini di autenticità del documento di viaggio (passaporto), di verifica di identità del portatore (dati anagrafici e biometrici) e del visto stesso. L'interrogazione al DB Visti avviene tramite "sticker number" ed impronte digitali.
- c) Il consolidamento e l'evoluzione del Sistema di Monitoraggio e Statistiche, afferenti l'immigrazione regolare ed irregolare, le verifiche documentali in frontiera e l'emissione di documenti, verso un sistema di supporto all'analisi del rischio immigrazione (SMSI-RA) in grado di acquisire le informazioni rilevanti per l'analisi, il monitoraggio e l'elaborazione di statistiche direttamente dai sistemi operativi della DCIF, ovvero tramite immissione diretta da parte dell'utente-operatore.

In particolare, l'operatività disegnata presso gli Uffici di polizia di frontiera, richiede la cooperazione del Sistema I-VIS con il Sistema Informativo Frontiere (SIF).

## 2.1 Riferimenti normativi

Di seguito si riassumono i principali riferimenti normativi Europei alla base della sistema comune nazionale ed europeo VIS:

- Decisione 2010/260/UE della Commissione, del 4 maggio 2010, relativa al piano di sicurezza per il funzionamento del sistema di informazione visti [Gazzetta ufficiale L 112 del 2.2.2010].
- Decisione 2010/49/CE della Commissione, del 30 novembre 2009, che determina le prime regioni per l'inizio delle attività del sistema d'informazione visti (VIS) [Gazzetta ufficiale L 23 del 27.1.2010].
- Decisione 2009/876/CE della Commissione, del 30 novembre 2009, che adotta le misure necessarie alla realizzazione tecnica per quanto riguarda l'inserimento dei dati e il collegamento delle domande, l'accesso ai dati, la modifica, la cancellazione e la cancellazione anticipata dei dati, la registrazione delle operazioni di trattamento dei dati e il relativo accesso nell'ambito del sistema d'informazione visti [Gazzetta ufficiale L 315 del 2.12.2009].
- Decisione 2009/756/CE della Commissione, del 9 ottobre 2009, che stabilisce le specifiche per la risoluzione e l'uso delle impronte digitali ai fini delle identificazioni e verifiche biometriche nel sistema di informazione visti [Gazzetta ufficiale L 270 del 15.10.2009].

- Decisione 2009/377/CE della Commissione, del 5 maggio 2009, che adotta i provvedimenti attuativi relativi al meccanismo di consultazione e alle altre procedure di cui all'articolo 16 del regolamento (CE) n. 767/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 9 luglio 2008, concernente il sistema di informazione visti (VIS) e lo scambio di dati tra Stati membri sui visti per soggiorni di breve durata (regolamento VIS) [Gazzetta ufficiale L 117 del 12.5.2009].
- Decisione 2008/633/GAI del Consiglio del 23 giugno 2008 relativa all'accesso per la consultazione al sistema di informazione visti (VIS) da parte delle autorità designate degli Stati membri e di Europol ai fini della prevenzione, dell'individuazione e dell'investigazione di reati di terrorismo e altri reati gravi
- Regolamento (CE) n. 810/2009 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 luglio 2009, che istituisce un codice comunitario dei visti (codice dei visti).

## 2.2 Sistema VIS

Con la decisione 2004/512/CE del Consiglio, dell'8 giugno 2004, l'Unione Europea ha istituito il sistema VIS (Visa Information System – Sistema d'Informazione Visti), deputato a contenere i dati relativi al rilascio dei Visti Schengen di breve durata. La stessa decisione introduce l'acquisizione e la memorizzazione delle impronte digitali delle 10 dita nel processo di rilascio e la conseguente possibilità di riscontro biometrico per la determinazione della genuinità del visto e della titolarità del portatore.

Con il Regolamento (CE) n. 767/2008 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 9 luglio 2008 ed altri disposti normativi collegati, l'Unione Europea ha regolamentato e descritto le modalità di utilizzo ed accesso al sistema, la relativa architettura, le responsabilità legate al trattamento dei dati, le modalità e le tempistiche di adozione e di dispiegamento del sistema stesso.

Si tratta di un vasto quadro organizzativo ed operativo di cui si riassumono gli aspetti salienti:

- Il VIS è costituito da una banca dati centrale (C-VIS) alla quale gli Stati Membri hanno l'obbligo di interfacciarsi.
- Il C-VIS deve essere interrogato e/o aggiornato dalle Autorità degli Stati Membri per le attività di:
  - Emissione del visto di breve durata presso le rappresentanze consolari
  - Emissione del visto di breve durata presso gli Uffici di Polizia di Frontiera
  - Controllo del visto in fase di attraversamento della frontiera
  - Controllo del visto all'interno del territorio
  - Pubblica Sicurezza e Polizia Giudiziaria nei casi di terrorismo e altri reati gravi;
  - Determinazione della competenza per le domande di asilo ed esame delle stesse;
- Le attività precedenti comportano, con modalità ed articolazione dei dati diverse, il trattamento di informazioni biometriche (foto ed impronte digitali).
- Dal punto di vista dell'organizzazione e della conduzione dell'iniziativa VIS nella sua globalità nazionale, si rappresenta che:
  - L'Italia è stato uno dei paesi di testa nell'adozione del VIS e fa parte del gruppo degli Stati Membri che sono stati obbligati, per primi, a certificare e qualificare i loro sistemi nazionali presso il C-VIS;
  - L'amministrazione leader dell'iniziativa è il Ministero degli affari Esteri che ha realizzato l'interfaccia nazionale con il C-VIS;
  - Ogni amministrazione coinvolta ha realizzato propri sistemi autonomi dialoganti con il C-VIS tramite l'interfaccia nazionale;

- È in corso di approvazione un regolamento interministeriale che ufficializzi e formalizzi i rapporti tra le Autorità Nazionali coinvolte.

Per quanto attiene il Ministero dell'Interno, il Dipartimento della Pubblica Sicurezza – Direzione Centrale dell'Immigrazione e della Polizia delle Frontiere ha predisposto la propria organizzazione ed individuato la soluzione di automazione denominata Sistema Informativo I-VIS, tramite l'acquisizione di forniture di beni e servizi per:

- Sistema Centrale I-VIS (contratto del 28 dicembre 2006, scaduto in data 15 settembre 2015 e prorogato fino al 15 marzo 2016), che prevede la predisposizione, la realizzazione, la conduzione, l'assistenza e la manutenzione di un sistema informativo denominato I-VIS destinato agli Uffici di Polizia di Frontiera per le attività di controllo e rilascio visti secondo quanto stabilito dal regolamento 767/2008 e dal codice visti, nonché agli Uffici Immigrazione delle Questure limitatamente alle attività di controllo),
- Postazioni di seconda linea di controllo ed emissione Visti correlati (contratto del 24 novembre 2010 in scadenza il 30 giugno 2016), che prevede la fornitura di postazioni di emissione e controllo visti e servizi correlati, a beneficio degli Uffici di Frontiera e degli Uffici Immigrazione delle Questure.

Il Sistema Informativo I-VIS consente:

- Il controllo dei visti in frontiera tramite l'interrogazione della base di dati centrale C-VIS, anche con il raffronto biometrico;
- L'emissione di visti in frontiera, anche con l'acquisizione di dati biometrici e l'interrogazione delle banche dati centrali AFIS, SIS II, SDI, N-VIS e C-VIS;
- L'interrogazione delle basi di dati Visti da parte delle FF.PP.;
- La comunicazione elettronica tramite portale delle Agenzie Marittime dei dati dei marittimi richiedenti il Visto.

I servizi del sistema I-VIS al momento sono destinati anche agli Uffici Immigrazione delle Questure per l'attività di controllo dei visti sul territorio nazionale.

I servizi applicativi erogati dal sistema I-VIS, accessibile da postazioni di lavoro collegate alla rete VPN del Ministero dell'Interno e dotate delle necessarie periferiche di acquisizione, consente agli operatori addetti al rilascio dei visti di svolgere tutte le attività di verifica necessarie e propedeutiche alla fase di emissione, ivi comprese le consultazioni delle banche dati C-VIS, SDI, SIS II, AFIS nazionale e Casellario Giudiziale, nonché il riscontro in C-VIS per le attività di controllo in frontiera. In dettaglio, gli obiettivi del sistema I-VIS sono:

- agevolare la procedura relativa alla domanda di visto;
- prevenire il "visa shopping";
- contribuire alla lotta contro la frode;
- facilitare i controlli ai valichi di frontiera esterni così come all'interno dei territori nazionali;
- contribuire all'identificazione di qualsiasi persona che non soddisfi le condizioni d'ingresso, soggiorno o residenza nei territori nazionali;
- agevolare l'applicazione del regolamento Dublino II per la determinazione del paese dell'UE competente per l'esame di una domanda d'asilo;
- concorrere a prevenire minacce alla sicurezza interna dei paesi dell'UE.



L'applicativo è stato certificato presso la Commissione europea per la componente di dialogo con il sistema centrale C-VIS e collaudato nel corso dell'anno 2010.

Per l'avvio operativo e l'utilizzo del sistema I-VIS sono state svolte le necessarie attività formative, di configurazione ed organizzative, nonché acquisite, configurate e rese operative con l'azione EBF 2.4.4 A.P. 2009 le necessarie postazioni di seconda linea, oltre che attivati i correlati servizi di gestione delle configurazioni, distribuzione, assistenza, manutenzione, addestramento e sviluppo software di interfacciamento con il sistema I-VIS.

Le tempistiche e le strategie di acquisizione, predisposizione e sviluppo approntate dalla Direzione Centrale dell'Immigrazione hanno consentito:

- l'emissione di visti biometrici e l'inserimento in C-VIS di tutti i visti emessi nei 178 valichi di frontiera esterna e retro valichi autorizzati;
- il controllo alfanumerico e sistematico del visto in prima linea avvalendosi del Sistema di controllo documentale SIF;
- Il controllo alfanumerico e biometrico in prima e seconda linea in tutti i punti di attraversamento della Frontiera;
- Il controllo alfanumerico e biometrico del visto all'interno del territorio;
- Le procedure di identificazione per mezzo del sistema C-VIS in frontiera e presso le Questure (10 impronte digitali)

Gli sviluppi futuri dei sistemi I-VIS prevedono, anche ricorrendo a fondi europei ISF2 - Borders, l'acquisizione di apparecchiature e servizi correlati, necessari alla sostituzione delle apparecchiature al termine del ciclo di vita tecnologico, alla evoluzione degli applicativi visti, a dotare tutti gli Uffici di attrezzature per i controlli di prima e seconda linea, così da supportare l'operatore nelle ulteriori attività di

- emissione e rinnovo proroga del visto,
- Controllo biometrico di validità del visto,
- verifica biometrica della persona,

connesse ai controlli di validità dei documenti MRTD ed e-MRTD di prima e seconda generazione.

## 2.3 Situazione attuale

Per il dettaglio dell'architettura hardware e dell'infrastruttura software si rimanda al documento "Allegato A – Situazione Attuale".

## 3 OBIETTIVI E ASPETTI ORGANIZZATIVI

L'attuale soluzione di automazione in esercizio relativa al sistema I-VIS è al termine del ciclo di vita tecnologico, pertanto la DCIF per assicurare l'erogazione dei servizi senza soluzione di continuità, ha delineato una iniziativa di automazione, che mira a far evolvere l'attuale sistema I-VIS verso il nuovo Sistema Informativo I-VIS in grado di assicurare in prospettiva, oltre l'erogazione degli attuali servizi, l'acquisizione delle richieste di Visto di breve durata direttamente dalle Agenzie Marittime o dagli Agenti Raccomandatari marittimi, la proroga dei visti presso gli Uffici Immigrazione delle Questure, il supporto alla verifica dei Visti presso i varchi di attraversamento delle frontiere Schengen (Border Crossing Points), nonché supporto alle attività di controllo del territorio, rendendo i servizi informatici fruibili da parte di un maggior numero di

utenti. Per raggiungere tali finalità sono stati individuati appositi interventi di automazione e delineata una apposita strategia di sviluppo e fruibilità delle componenti relative al sistema informativo I-VIS ed ai correlati servizi di gestione, da realizzare con l'acquisizione delle seguenti forniture:

- acquisizione dell'infrastruttura ICT centrale I-VIS e relativi servizi di gestione e di migrazione degli applicativi sulla nuova infrastruttura (oggetto del presente capitolato tecnico), da installare in sostituzione delle attuali apparecchiature operative presso il Centro Elettronico Nazionale della Polizia di Stato di Napoli (CEN), giunte al termine del ciclo di vita tecnologico, al fine di aggiornare il software di base e d'ambiente del sistema, nonché di potenziarne la capacità elaborativa ed aumentarne la scalabilità, la disponibilità e la manutenibilità, oltre che di rendere disponibili i servizi di gestione del sistema complessivo;
- affidamento dei servizi di evoluzione e gestione degli applicativi software del Sistema Informativo I-VIS (non oggetto della presente fornitura);
- acquisizione di postazioni di lavoro e relativi servizi di gestione per l'emissione, la proroga e controllo dei visti a beneficio degli Uffici Immigrazione delle Questure e degli Uffici di Frontiera ad integrazione e sostituzione delle attuali postazioni client I-VIS (non oggetto della presente fornitura).

Gli interventi di automazione programmati mirano a far evolvere, consolidare e potenziare le componenti dell'attuale sistema I-VIS (nuova infrastruttura ICT, consolidamento e virtualizzazione del software applicativo sulla nuova piattaforma operativa, MEV, MAC e servizi di gestione degli applicativi centrali, gestione e manutenzione sistemi, oltre che attenuare i fattori di rischio connessi all'ulteriore evoluzione funzionale degli applicativi software.

Inoltre, la DCIF si è posta i seguenti obiettivi strategici per supportare la sua attività istituzionale attraverso lo sviluppo del nuovo Sistema Informativo I-VIS:

- assicurare l'attuale durata media per l'emissione ed il controllo del visto;
- integrare in un unico sito (CEN) la nuova infrastruttura centrale I-VIS ed il portale delle Agenzie Marittime attualmente installato presso la Server Farm della DCIF;
- ridurre il più possibile l'impatto operativo (interazione operatore di Frontiera – Servizi) con l'attivazione del nuovo sistema;
- erogare i servizi senza soluzione di continuità nel passaggio al nuovo sistema informativo I-VIS;
- ampliare l'organicità delle diverse procedure gestite, riducendone in maniera consistente i tempi di esecuzione e allargando sempre più la cooperazione con gli altri sistemi coinvolti, attraverso il migliore e più esteso utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione;
- rendere disponibili informazioni complete ed aggregate in fase di controllo del documento e di verifica dell'identità della persona;
- innovare le tecnologie ICT, mediante sviluppo coordinato di infrastrutture e servizi, razionalizzazione e sviluppo delle risorse e delle infrastrutture ICT e miglioramento della loro efficienza operativa.

Con riferimento a quest'ultimo punto la soluzione tecnico-organizzativa individuata per il sistema I-VIS oggetto della presente fornitura prevede l'uso di facility di Data Center ed integra – per quanto possibile - le apparecchiature ed i servizi nella disponibilità del CEN (es. sottosistema di load balancing, piattaforma di backup centralizzata e Tape library, Disaster Recovery presso il CUB di Bari, monitoraggio ICT e di rete). Si evidenzia, inoltre, che è stato avviato lo studio per la definizione del progetto DR/BC dei sistemi informativi

nella disponibilità della DCIF, da integrare con quello generale dell'Amministrazione - in corso di definizione – ed in conformità alle indicazioni del CAD.

A completamento della pianificazione degli interventi informatici vanno poi considerati i seguenti due obiettivi generali da perseguire:

- una efficiente ed efficace gestione del sistema necessaria al funzionamento ordinario;
- una grande flessibilità nelle capacità di poter gestire gli interventi di natura informatica necessari a supportare le iniziative comunitarie che, attraverso la disponibilità di opportune risorse finanziarie, strumentali ed umane, consenta la realizzazione - in tempi brevi ed in maniera efficace - di soluzioni informatiche atte anche a fronteggiare problematiche di estrema urgenza e variabilità, quindi, per loro natura non pianificabili.

Queste strategie evolutive, significativamente basate sull'innovazione informatica a supporto delle attività istituzionali, richiedono l'acquisizione di nuove abilità, l'implementazione di adeguati modelli di funzionamento (ruoli, attori e interazioni) finalizzati al pieno coinvolgimento dell'organizzazione. Al riguardo, per la descrizione della struttura organizzativa e delle competenze degli Uffici e Servizi della DCIF si rimanda al sito del Ministero dell'Interno.

Sulla nuova infrastruttura ICT centrale I-VIS dovranno essere configurati gli ambienti operativi virtuali per:

- produzione per applicativo I-VIS;
- produzione per Portale Agenzie Marittime;
- sviluppo applicativo I-VIS;
- sviluppo applicativo Portale Agenzie Marittime;
- test e collaudo applicativi I-VIS;
- test e collaudo applicativi Agenzie Marittime;
- security servers , DR, Backup,....
- monitoring system & domain management server, Remote Control, Console di gestione,..;
- BIP, Trouble Ticketing system;

### 3.1 Requisiti del Sistema Informativo Visti (I-VIS)

Di seguito si riportano alcuni dati riepilogativi relativi al controllo delle persone e dei documenti elettronici:

- N. 178 Uffici di Frontiera (n. 114 valichi di frontiera marittima, n. 53 valichi di frontiera aerea e n. 11 Uffici di frontiera interna terrestre - retro valico per attività di emissione, proroga e controllo Visti),
- N. 103 Uffici Immigrazione delle Questure per attività di controllo e proroga Visti,
- N. 1500 utenti,
- N. visti/anno da rilasciare: 50.000
- N. visti/anno da controllare: 3.000.000
- N. visti/anno da prorogare: 500.000

A fronte del predetto carico di lavoro, costantemente in aumento, si riportano di seguito i requisiti che dovranno essere soddisfatti a supporto dagli applicativi I-VIS.

#### 3.1.1 Requisiti prestazionali

- n. postazioni I-VIS: 500;

- n. postazioni SIF, eGates, CT,...): 1500;
- n. postazioni portale AM-AR: 500;
- n. utenti da abilitare al servizio I-VIS (a regime): 2500;
- n. Tx-utente/sec I-VIS (fattore di contemporaneità):1500;
- storage Infrastruttura Centrale (complessiva I-VIS): 12 TB.

### 3.1.2 Requisiti non funzionali e di conformità

Il Sistema Informativo Visti (I-VIS) per quanto concerne l'infrastruttura ICT centrale dovrà:

- migliorare le caratteristiche prestazionali degli attuali applicativi I-VIS e AM,
- ricreare la piattaforma operativa dell'attuale sistema tramite il riuso e/o l'upgrade delle licenze software disponibili o - in caso di cambiamento delle licenze software - assicurarne la compatibilità dopo il consolidamento e virtualizzazione degli applicativi I-VIS e AM,
- assicurare la compatibilità tecnica e funzionale con le attuali Postazioni di Lavoro (rif. Allegato A),
- garantire inoltre la conformità ai seguenti standard e alle seguenti norme:
  - Normativa in materia di protezione dei dati personali (D. Lgs. 196/2003);
  - Legge 22 aprile 1941, n. 633 e s.m.i. sul diritto d'autore;
  - ISO 14143 per la classificazione e per la definizione di BFC per la specifica dei requisiti per quanto applicabile.

## 4 OGGETTO DELLA FORNITURA

Di seguito si riassumono i servizi richiesti per la manutenzione dell'applicativo esistente finalizzati al regolare funzionamento dell'infrastruttura ICT centrale I-VIS da sviluppare e gestire per la DCIF:

- consolidamento e virtualizzazione degli applicativi I-VIS e AM.
- Sviluppo e Manutenzione evolutiva dell'applicativo I-VIS.
- Servizi di gestione dell'applicativo I-VIS:
  - Acquisizione del Know how ad inizio fornitura.
  - Manutenzione correttiva e adeguativa dell'applicativo I-VIS.
  - Trasferimento del Know how a fine fornitura.
- Servizi di addestramento e formazione.
- Documentazione

### 4.1.1 Orario di lavoro

Tutti i servizi oggetto del presente capitolato devono essere erogati dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 18.00.

### 4.1.2 Luogo di erogazione

L'applicativo dovrà essere migrato e gestito presso il Centro Elettronico Nazionale della Polizia di Stato presso Napoli - Capodimonte.

### 4.1.3 Durata

Il periodo di durata contrattuale per l'infrastruttura ICT centrale I-VIS è fissato in 12 (dodici) mesi dalla data di collaudo favorevole.

## 5 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

L'offerta dovrà prevedere la fornitura di software per la creazione degli ambienti operativi virtuali secondo l'ipotesi di ripartizione, non esaustiva e non vincolante.

In particolare, gli ambienti operativi virtuali che potranno essere implementati dovranno assicurare i requisiti tecnologici e l'installazione del software d'ambiente per la fruibilità degli applicativi I-VIS e AM (Portale Agenzie Marittime).

In particolare, l'applicazione I-VIS, riferita sia alla componente client che server, dovrà soddisfare i requisiti tecnologici di Ambiente di sviluppo, di test/collaudato, e di produzione implementato secondo le tecnologie dettagliate nell'allegato A.

L'interfaccia utente per la fruibilità dei servizi applicativi dovrà essere identica a quella dell'applicativo I-VIS (applicativo di partenza), pertanto le postazioni client dovranno essere dotate di web browser Internet Explorer 9.

L'applicazione AM, riferita sia alle componenti client che server, dovrà soddisfare i requisiti tecnologici dell'ambiente applicativo, ambiente di sviluppo, di test e collaudo, e di produzione basato su piattaforma applicativa specificata nell'allegato A.

### 5.1 Consolidamento e virtualizzazione degli applicativi

Con tale attività si richiede di trasferire l'attuale software sistema I-VIS (costituito cioè dal software I-VIS, AM e da tutte le componenti ad esso correlate, comprese le basi dati) dall'ambiente attuale al nuovo ambiente (piattaforma virtualizzata non oggetto della fornitura) previsto per il sistema I-VIS, lasciando inalterate tutte le funzionalità delle applicazioni di partenza, comprese le interfacce utente e le modalità di accesso da parte dei sistemi informatici collegati all'I-VIS.

Si precisa che la piattaforma di virtualizzazione (non oggetto della presente fornitura) è basata sull'Hypervisor Vmware ESXi.

La trasformazione in argomento deve lasciare inalterati i requisiti di carattere funzionale e non funzionale degli applicativi I-VIS e AM, con la sola eccezione dei requisiti prestazionali, che, a fronte del processo di consolidamento e virtualizzazione, dovranno risultare migliorati. L'attività si compone della conversione applicativa sul nuovo ambiente e della migrazione dei dati, in dettaglio:

- Porting e riuso del codice degli applicativi (componente server, sia programmi batch che on-line, compresi le personalizzazione dei programmi di utilità – sicurezza accessi, ecc.) dall'attuale piattaforma alla nuova piattaforma implementata, eventualmente anche tramite l'ausilio di strumenti automatici.
- Integrazione del software delle applicazioni centrali I-VIS e AM installato sulla nuova piattaforma virtualizzata con i servizi delle postazioni operative client.
- Migrazione delle basi di dati dell'attuale applicativo nelle basi di dati del nuovo applicativo software.
- Produzione della documentazione delle applicazioni (I-VIS, AM, codice e dati).
- Sperimentazione/pilota presso un Ufficio di Frontiera e Ufficio Immigrazione delle Questure.
- Collaudo dell'applicativo I-VIS.
- Conteggio dei Punti Funzione migrati quale riferimento "baseline" del software applicativo.

Il collaudo con esito positivo completa la presa in carico del software del sistema I-VIS che dovrà completarsi nel tempo massimo previsto dal piano di fornitura.

Per il software migrato (applicativi I-VIS e AM) dovrà essere prevista la garanzia e l'assistenza per tutta la durata del contratto a partire dalla data di collaudo con esito positivo e secondo le modalità di erogazione stabilite per il servizio MAC.

## 5.2 Manutenzione evolutiva

Eventuali nuovi sviluppi (componenti applicativi I-VIS e AM) saranno individuati successivamente al collaudo della fornitura e richiesti dall'Amministrazione quale estensione funzionale dell'applicativo I-VIS, che risulta pertanto a tutti gli effetti un processo di sviluppo di software ad hoc. Tale processo può includere una o più delle seguenti attività:

- Manutenzione evolutiva del software applicativo (MEV), che comprende interventi volti ad arricchire gli applicativi sviluppati (I-VIS) di nuove funzionalità o comunque a modificare o integrare le funzionalità del prodotto software. Tale manutenzione implica la scrittura di funzioni aggiuntive d'integrazione a sistemi applicativi già sviluppati o parti di funzioni (anche in sostituzione di altre già esistenti) di dimensione non significativa, di cui è possibile preventivamente definire i requisiti o quantomeno identificare le esigenze.
- Interventi di modifica alle base di dati dell'applicativo I-VIS.
- Produzione della documentazione dell'applicativo I-VIS (codice e dati).
- Evoluzione degli applicativi a seguito della sperimentazione/pilota presso Ufficio di Frontiera.
- Collaudo del modulo sviluppato dell'applicativo I-VIS.
- Conteggio dei Punti Funzione sviluppati e/o riusati quale riferimento per aggiornare la "baseline" del software applicativo.

Dovrà essere prevista dal fornitore una attività di stima dei Punti Funzione (FP) dell'intervento di MEV e di conteggio a consuntivo dei FP e redatta apposita relazione di conteggio da consegnare all'Amministrazione prima del Collaudo/verifica dell'intervento.

Le eventuali eccedenze risultanti in punti funzione rispetto alla stima preliminare del fornitore ed accettata dall'Amministrazione non sarà riconosciuta ai fini della determinazione di ulteriore corrispettivo.

Dopo la verifica/collaudo dell'intervento con esito positivo, il gruppo di risorse preposte alla gestione procede alla presa in carico ed all'avviamento in esercizio del modulo sviluppato che dovrà completarsi nel tempo massimo previsto dal piano di sviluppo condiviso tra fornitore ed Amministrazione.

Sul software sviluppato dovrà essere prevista la garanzia e l'assistenza per l'intera durata contrattuale, a partire dalla data di collaudo/verifica con esito positivo e secondo le modalità di erogazione stabilite per il servizio MAC.

### 5.2.1 Modalità di esecuzione del servizio

Nel corso del periodo contrattuale, a partire dalla data di favorevole collaudo della fornitura, le attività di MEV saranno realizzate esclusivamente su richiesta formale dell'Amministrazione secondo le priorità e le esigenze emergenti. Sulla base delle esigenze e priorità indicate dall'Amministrazione il fornitore redigerà formalmente la Scheda Intervento ed il Piano di Intervento (rif. Capitolo 8), con indicazione dei tempi e della dimensione di massima degli interventi. A seguito degli interventi e l'approvazione da parte dell'Amministrazione, sarà cura del fornitore aggiornare il Piano di Progetto.

L'Amministrazione si riserva di sottoporre a verifica ed approvazione i prodotti e i documenti di ciascuna attività intermedia applicabile al processo, oltre al collaudo/verifica finale prevista ed alle successive verifiche di conformità sui prodotti software.

Nel caso di interventi che modificano la configurazione degli ambienti operativi il fornitore oltre a predisporre il nuovo ambiente, dovrà aggiornare le specifiche tecniche per la gestione e l'installazione dell'applicativo.

### 5.2.2 Dimensionamento del servizio

Il dimensionamento del software è stato effettuato seguendo le specifiche IFPUG 4.3. Si evidenzia che, conformemente alla ISO 14143, il VAF (Value Adjustment Factor) dovrà essere fissato pari al valore 1.

La stima preliminare dell'Amministrazione per i servizi di MEV di software ad HOC che potrà essere sviluppato e riconosciuto al fornitore nell'ambito della previsione contrattuale (1 anno) è complessivamente pari a 1000 FP.

- 500 FP di tipo ADD
- 450 FP di tipo CHG.
- 50 FP di tipo DEL.

#### 5.2.2.1 Modifiche in corso d'opera

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

In particolare, si possono distinguere tre casi:

- Funzionalità aggiunte: il corrispettivo viene calcolato in base alle dimensioni in FP e al prezzo unitario (prezzo per FP di tipo ADD indicato in offerta) delle funzionalità medesime;
- Funzionalità modificate: il corrispettivo è calcolato moltiplicando il valore in FP della funzionalità modificata, per il prezzo unitario delle funzionalità ed applicando un coefficiente di abbattimento percentuale pari al 50% (FP di tipo CHG).
- Funzionalità cancellate: il corrispettivo è calcolato moltiplicando il valore in FP della funzionalità modificata, per il prezzo unitario delle funzionalità ed applicando un coefficiente di abbattimento percentuale pari al 90% (FP di tipo DEL).

#### 5.2.2.2 Aggiornamento della BASELINE

Il servizio di MEV rilascia prodotti misurati in FP che modificano la "Baseline" dell'inventario software applicativo. Il fornitore dovrà munire l'Amministrazione di tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la Baseline. La Baseline (definita con il conteggio finale del software sviluppato o sottoposto a MEV approvato dall'Amministrazione) dovrà essere aggiornata utilizzando le formule indicate nel CPM (Counting Practice Manual) IFPUG versione 4.3.

## 6 DESCRIZIONE DEI SERVIZI

### 6.1 Servizi di gestione dell'applicativo I-VIS.

Al fine di garantire la continuità e l'efficienza del servizio reso, il fornitore deve garantire l'acquisizione del Know how ad inizio fornitura, la gestione dell'applicativo I-VIS, il trasferimento del Know how a fine fornitura e la formazione.

Dopo le fasi di collaudo con esito positivo degli applicativi, il fornitore deve garantirne la fruibilità dei servizi, in accordo ai livelli contrattuali.

Nell'ambito del servizio il fornitore dovrà erogare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti tipologie di attività:

- Presa in carico e corretta gestione della configurazione del software e dell'installazione,
- Gestione delle basi di dati e della profilazione degli utenti,
- Gestione delle applicazioni e dei livelli di servizio richiesti,
- Risoluzione dei malfunzionamenti degli applicativi I-VIS e AM,
- Conduzione e supervisione degli applicativi I-VIS e AM,
- Gestione di criticità e urgenze di tipo tecnico-funzionale in fase di avviamento,
- Attivazione di eventuali interventi on-site presso gli utenti a fronte di problematiche tecnico/applicative che impediscano o ritardino la messa a regime delle nuove funzionalità,
- Risoluzione di problemi connessi alle performance dei software in fase di esercizio,
- Analisi e valutazione di richieste degli utenti per il miglioramento dell'efficacia/efficienza delle funzionalità degli applicativi.

#### 6.1.1 Avviamento in esercizio

Il servizio, che richiede competenze funzionali-applicative specifiche, consiste nello svolgere per conto dell'Amministrazione, le attività successive alla fase di collaudo per avviare correttamente in esercizio gli applicativi I-VIS, ovvero le componenti software verificate ed autorizzate prodotte al termine di interventi MEV, MAC e MAD.

Per questo servizio il fornitore dovrà rendere disponibili, in funzione del tipo di intervento, le competenze degli esperti applicativi e tecnici che hanno partecipato alla progettazione e sviluppo delle applicazioni interessate dagli interventi.

Sarà compito del fornitore, pertanto,

- prendere in carico l'applicativo, la relativa base di dati e la documentazione associata;
- predisporre la piattaforma operativa ed installare l'applicativo secondo le specifiche di installazione del software
- aggiornare lo scheduling delle attività (finestre temporali di erogazione del servizio, livelli di servizio, reports, save, back up, ..)
- abilitare gli utenti all'applicazione,
- verificare la documentazione tecnica ed operativa delle applicazioni e DB.



### 6.1.2 Gestione della configurazione

Nel caso di interventi che modificano la configurazione degli ambienti dovrà corrispondere anche un aggiornamento delle specifiche per la gestione e l'installazione del software.

Al riguardo, il fornitore dovrà tenere aggiornato e rendere disponibile all'Amministrazione il documento di configurazione.

In particolare per la gestione della configurazione degli elementi software prodotti si richiede l'attuazione di tecniche di controllo tra le quali:

- identificazione dei sorgenti di un'applicazione software nella loro configurazione di base e nelle successive versioni della stessa;
- identificazione della documentazione relativa all'applicazione software di base e nelle successive versioni;
- attribuzione e tracciamento delle versioni dei sorgenti;
- definizione delle modalità di utilizzo dei test funzionali e di non regressione, eventualmente attraverso strumenti automatici, per la verifica della consistenza di una nuova versione della configurazione di base;
- tracciamento delle modifiche alla configurazione;
- controllo dell'aggiornamento parallelo, e indipendente, dello stesso elemento software (nel caso di evolutive e correttive),
- definizione /aggiornamento della configurazione di base.

### 6.1.3 Gestione sistemistica e DBA

La gestione completa dei sistemi software comprende i seguenti adempimenti/servizi:

- assistenza e manutenzione degli applicativi I-VIS,
- garantire l'esercizio degli applicativi I-VIS,
- supporto all'attivazione dei sottosistemi e delle connessioni di rete per garantire la fruibilità delle applicazioni in gestione;
- mantenere allineati gli ambienti operativi di sviluppo, test/collaudato e produzione,
- garantire l'esecuzione di elaborazioni batch relative alle basi dati gestite. In particolare:
  - predisporre i piani di lavoro;
  - eseguire le specifiche procedure di controllo delle basi informative (concordata con l'Amministrazione);
  - eseguire specifiche procedure – sia ricorsive che estemporanee a richiesta dell'Amministrazione - per l'elaborazione dei dati;
  - eseguire specifiche procedure statistiche e di controllo relative alle attività elaborative sulle basi dati.
- assicurare la corretta produzione e distribuzione degli output;
- verificare il corretto avvio e funzionamento dei sistemi di monitoraggio "unattended";
- pianificare, sviluppare, collaudare ed applicare tutti gli aggiornamenti della piattaforma software;
- fornire assistenza alla gestione dei sistemi, dello storage e delle elaborazioni;
- prevenire, gestire e risolvere tutte i problemi che comportano interruzione o degrado del servizio all'utenza;
- fornire supporto allo sviluppo applicativo
  - per il disegno e modifica delle basi dati ai fini di un ottimale utilizzo;

- per il change e release management delle applicazioni;
- per la problem determination relativa a malfunzioni complesse o di interfaccia con il software di base nonché con le connessioni di rete;
- creare e mantenere gli indici secondari e le formule di randomizzazione delle basi dati;
- supportare il servizio di sviluppo applicativo in merito a disegno e preparazione delle procedure da portare in produzione, ottimizzazione del workload e definizione dei salvataggi procedurali;
- supportare la presa in carico delle procedure applicative, la loro corretta installazione in esercizio, l’ottimizzazione del workload e la definizione dei salvataggi procedurali;
- Interagire con il fornitore dell’Infrastruttura ICT del sistema Informativo Visti.
- controllare l’impatto sulla tecnologia esistente e garantire l’adeguamento degli ambienti elaborativi a fronte dell’immissione in esercizio di modifiche correttive e/o evolutive di applicazioni esistenti.

#### **6.1.4 Acquisizione del Know How a inizio fornitura**

A partire dalla data di sottoscrizione del contratto, data di inizio attività, il fornitore dovrà avviare, per un massimo di 60 giorni solari, il percorso di acquisizione del Know How del sistema I-VIS per l’ottenimento delle conoscenze necessarie per poter subentrare al fornitore uscente nella erogazione di tutti i servizi connessi all’esercizio degli applicativi.

Tale acquisizione sarà organizzata tramite un piano di incontri del personale del fornitore con il personale del fornitore uscente durante i quali verrà trasferito il Know How dell’attuale sistema I-VIS.

Si sottolinea l’importanza della fase di acquisizione del Know How per acquisire un elevato grado di conoscenza funzionale ed operativa del software dell’attuale applicativo I-VIS. In particolare, le attività per l’acquisizione del know how dovranno comprendere l’analisi dell’architettura hardware e software e delle funzionalità applicative, l’eventuale ricostruzione della documentazione (inventario delle componenti software, acquisizione della conoscenza, ricostruzione dei modelli logico / fisico dei dati, misurazione della difettosità residua), oltre che le modalità operative del sistema I-VIS.

Gli incontri predetti saranno presieduti da un referente dell’Amministrazione. Nel corso degli incontri il fornitore uscente consegnerà all’Amministrazione la documentazione tecnica disponibile ed il codice sorgente oltre a descrivere il flusso operativo dell’applicativo. Nei limiti della praticabilità, e previo accordo con l’Amministrazione ed il fornitore uscente, saranno possibili brevi periodi di affiancamento del personale del fornitore nell’operatività quotidiana di manutenzione correttiva o adeguativa condotta dal fornitore uscente, che continuerà comunque a mantenere in capo la responsabilità delle operazioni fino al collaudo dell’applicativo I-VIS.

Si sottolinea come le situazioni di criticità e urgenza in cui è possibile che debbano essere svolte parte delle attività richiedano elevate capacità tecniche e professionali: prontezza, precisione, affidabilità e competenza. E’ essenziale perciò da parte del fornitore fornire un elevato grado di flessibilità nel rendere disponibili le risorse, nonché nel garantire le necessarie competenze.

#### **6.1.5 Trasferimento del Know How a fine fornitura**

Il fornitore di cui sopra, dovrà pertanto:

- Produrre e consegnare preventivamente all’Amministrazione, entro tre mesi dalla scadenza del contratto un “piano di trasferimento Know-how” contenente tutte le informazioni necessarie per consentire il subentro di altro fornitore nell’erogazione dei servizi oggetto del presente Capitolato.

- Procedere all'aggiornamento continuo del suddetto piano di migrazione, provvedendo di volta in volta alla consegna dello stesso all'Amministrazione, di modo che il documento sia puntualmente riferito allo scenario correntemente in esercizio.
- Fornire, negli ultimi 60 giorni solari di validità del contratto (periodo di trasferimento), a richiesta dell'Amministrazione, tutto il supporto e la collaborazione necessaria al fornitore subentrante.

Il trasferimento di conoscenze e della relativa documentazione potrà avvenire attraverso la programmazione di sessioni di lavoro, sessioni di affiancamento nell'operatività quotidiana di manutenzione, raccolta e analisi di documentazione o con altre modalità. In caso di affiancamento la responsabilità del raggiungimento dei livelli di servizio contrattuali, continuerà ad essere in capo al fornitore.

Il fornitore dovrà produrre e trasmettere all'Amministrazione (entro i primi 5 giorni lavorativi del mese successivo a quello di riferimento), un rapporto mensile sul Servizio Trasferimento Conoscenze Fine Fornitura che conterrà il riepilogo delle attività svolte nell'ambito del servizio. Il rapporto deve contenere, almeno:

- Descrizione sintetica delle attività svolte e loro situazione (in corso, sospese, chiuse),
- Valutazione sullo stato del trasferimento conoscenze, con evidenza di eventuali criticità
- risorse impegnate nelle attività – per profilo professionale e quantità dell'impegno in giorni persona/livello professionale con dati quantitativi per il periodo mensile e cumulativi da inizio servizio.

## 6.2 Manutenzione correttiva e adeguativa

I servizi di manutenzione correttiva e di manutenzione adeguativa del software per gli applicativi I-VIS, dovrà essere erogato rispettivamente dopo il collaudo finale secondo le modalità descritte nel presente capitolato.

Il servizio di Manutenzione Correttiva (MAC) include tutte quelle attività che trattano la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti delle malfunzioni delle procedure e dei programmi rilasciati a seguito di:

- Adeguamenti sugli applicativi I-VIS e AM.
- MEV di software ad hoc.
- Realizzazione dei programmi e procedure strumentali (anche attraverso la personalizzazione di software di altre parti) a supporto di tutte le classi di fornitura.
- Mantenere operativa la soluzione (software di base e applicativo) attraverso attività che assicurino in via continuativa la rimozione delle malfunzioni.

Le modifiche di tipo correttivo hanno una modalità di esecuzione di tipo continuativo e, essendo orientate alla rimozione di malfunzionamenti riscontrati sul prodotto software in esercizio, in linea di massima, non sono pianificabili.

Le categorie dei malfunzionamenti ai fini dei livelli di servizio solo le seguenti:

- Bloccante: l'Amministrazione non è in grado di usufruire del servizio per indisponibilità dello stesso o perché le sue prestazioni risultano decisamente degradate.
- Non bloccante: l'Amministrazione è in grado di usufruire del servizio anche se le prestazioni dello stesso risultano degradate in alcune sue componenti.

Il servizio di Manutenzione Adeguativa (MAD) comprende l'attività di manutenzione volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi degli applicativi I-VIS e AM alla evoluzione della

piattaforma operativa del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente).

A fronte del consolidamento e virtualizzazione del software sulla piattaforma operativa del nuovo sistema il servizio deve:

- Assicurare il miglioramento tempestivo delle funzionalità e delle prestazioni, per esempio quando un programma non ha prestazioni adeguate al livello di servizio richiesto e ciò viene percepito come una malfunzione, richiedendo un intervento di correzione.
- Garantire l'evoluzione tecnico funzionale della soluzione software (in questo contesto definita come manutenzione adeguativa).
- Fornire servizi di supporto per risolvere tempestivamente problemi relativi a malfunzioni ed errori.

Inoltre il servizio di manutenzione adeguativa deve assicurare l'aggiornamento periodico della soluzione, attraverso il miglioramento della funzionalità, dell'affidabilità e dell'efficienza dei prodotti. L'aggiornamento presuppone il rilascio di nuove versioni e/o correzioni dei prodotti da parte del fornitore.

Per il nuovo software sviluppato dal fornitore nell'ambito della fornitura il servizio di garanzia e assistenza relativo alla MAC, erogato dal fornitore senza ulteriori oneri per l'Amministrazione, avrà una durata di 12 mesi.

### **6.2.1 Modalità di esecuzione del servizio**

I servizi di MAC e MAD verranno erogati in modo continuativo.

Il singolo intervento di manutenzione correttiva è normalmente innescato da una segnalazione di un impedimento all'esecuzione dell'applicazione/funzione o dal riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività dell'utente.

Gli interventi saranno attivati con l'apertura di tickets sulla piattaforma di trouble ticketing (sistema TT). Sarà infine registrata la chiusura dell'intervento nel sistema TT con le informazioni della data di chiusura, descrizione sintetica dell'intervento effettuato e la durata dell'intervento.

Il servizio di manutenzione dovrà prevedere l'attivazione da parte del fornitore di un numero telefonico di contatto, di un indirizzo email e di un Trouble Ticket System (TTS) per la gestione dei guasti e malfunzionamenti di un apparato o di una componente di esso.

Per quanto riguarda la manutenzione adeguativa è responsabilità del fornitore pianificare gli interventi sulla base delle richieste dell'Amministrazione o delle esigenze rilevate dal fornitore stesso. Il fornitore gestirà le richieste in base al livello di priorità assegnato predisponendo una apposita scheda intervento (rif. Capitolo 8). Il Piano degli interventi sarà aggiornato con continuità e sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione con cadenza mensile.

I documenti-prodotti delle attività devono essere sottoposti all'approvazione dell'Amministrazione. Poiché gli interventi di manutenzione sono attività che modificano il codice applicativo.

Ogni intervento di aggiornamento che modifichi la configurazione degli ambienti dovrà corrispondere ad un aggiornamento della documentazione esistente.

### 6.2.2 Dimensionamento del servizio

L'impegno necessario allo svolgimento dei servizi di manutenzione sopra definiti è dimensionato a corpo e corrisposto con canoni trimestrali. Il dimensionamento deve tenere conto che:

- il software delle applicazioni I-VIS e AM risulta attualmente stabile con limitate chiamate di intervento (rif. Allegato A),
- il software delle applicazioni I-VIS e AM oggetto del consolidamento prevede la manutenzione in garanzia,
- il software sviluppato in manutenzione evolutiva prevede la manutenzione in garanzia per 12 mesi,
- l'impegno per il servizio MAC è direttamente proporzionale alla baseline dell'applicativo (circa 5000 FP).

### 6.3 Servizi di addestramento e formazione

Deve intendersi l'insieme dei servizi finalizzati all'aggiornamento e allo sviluppo delle conoscenze, delle competenze e delle capacità professionali del personale dell'Amministrazione che svolge, a qualsiasi livello di responsabilità, attività connesse alla gestione, manutenzione, erogazione, supporto dell'infrastruttura ICT centrale I-VIS, nonché all'utilizzo dei servizi dell'applicativo I-VIS.

Il servizio sarà erogato in modalità di formazione in aula - supportate da idoneo materiale didattico e training on the job, finalizzato allo sviluppo di conoscenze riferite all'utilizzo operativo delle funzionalità delle applicazioni.

I contenuti formativi dovranno necessariamente essere coerentemente integrati, mantenuti ed erogati con la documentazione utente del sistema, nonché aggiornati a seguito delle attività contrattuali di manutenzione, evoluzione e gestione.

Le attività di formazione dovranno garantire i seguenti requisiti:

- finalizzazione all'addestramento delle diverse figure coinvolte con adozione di distinti accorgimenti specifici in relazione ai ruoli, alle esigenze, alle modalità di utilizzo dei sistemi;
- disponibilità, al momento dell'addestramento, di tutta la documentazione di supporto necessaria all'utente (es.: Manuale utente, Software per l'auto-apprendimento sul supporto previsto, ecc.).
- predisposizione e attivazione di adeguati sistemi di valutazione dell'efficacia e qualità dell'attività svolta.

L'attività di formazione in aula dovrà essere erogata a Roma, presso strutture messe a disposizione dall'Amministrazione, e deve prevedere:

- la comunicazione dei nominativi dei partecipanti ai corsi da parte dell'Amministrazione, concordando con il fornitore le date, il luogo e l'orario di svolgimento di ogni singolo percorso formativo,
- la durata di un giorno di addestramento in aula non può essere inferiore alle 6 ore,
- la gestione del registro presenze di ciascuna intervento formativo,
- la predisposizione di idoneo materiale didattico, con copia dello stesso da consegnare all'Amministrazione prima dell'inizio dei corsi, comprensivo di:
  - o Manuale utente dell'applicazione,
  - o documentazione didattica di supporto al corso, anche su supporto informatico (CD/DVD etc).
- ottimale rapporto docente/n° di discenti per ciascuna edizione del corso/modulo in aula, indicativamente fino a 10-15 discenti per sessione,

- puntuali valutazioni (misure) da parte del fornitore su:
  - o il livello di conoscenze acquisite dai discenti, misurato tramite somministrazione a fine corso di idonei strumenti di valutazione;
  - o l'efficacia e l'efficienza del corso.

Al termine di ogni sessione di formazione in aula deve essere compilata da ogni partecipante una scheda di valutazione relativa alla soddisfazione raggiunta, tale valutazione sarà oggetto di misurazione dei livelli di servizio definiti nel capitolo 9.

Destinatario dei servizi di formazione è il personale dipendente della Direzione Centrale dell'Immigrazione e della Polizia delle Frontiere e il personale degli Uffici di Frontiera e degli Uffici Immigrazione delle Questure. I documenti-prodotti delle attività devono essere sottoposti all'approvazione dell'Amministrazione.

Il fornitore dovrà prevedere il rilascio di attestati di frequenza ad ogni partecipante al termine di ogni corso nonché una "scheda di attestazione" che conterrà informazioni di sintesi sull'andamento del servizio ed in particolare:

- numero di sessioni schedate, previste, erogate (partecipanti, docente, tipo di corso, sede);
- presenze effettive;
- dati di sintesi sulla valutazione dei risultati delle attività di addestramento
- impegni del fornitore, in giorni persona e livelli professionali ;
- il grado di aderenza di quanto realizzato rispetto alle specifiche di realizzazione.

La scheda, redatta da parte del fornitore e controfirmata da ciascuno dei docenti, dopo l'approvazione dell'Amministrazione, consentirà, qualora ultimata completamente l'attività, l'avvio delle procedure di fatturazione da parte del fornitore.

Il servizio in questione dovrà essere erogato dopo il collaudo finale dal fornitore come servizio a consumo.

Il servizio di formazione richiesto nel periodo contrattuale è dimensionato secondo i seguenti parametri:

- Gli utenti che potranno essere coinvolti nell'addestramento in aula saranno al più 15 persone per ogni sessione.
- Per l'erogazione della formazione in aula si prevedono delle sessioni per un numero totale di 20 giorni;
- Per l'erogazione del training on the job si prevedono un affiancamento non superiore ai 30 giorni.

## **7 ORGANIZZAZIONE DELLA FORNITURA**

A partire dalla data di inizio del progetto, il fornitore deve svolgere tutte le attività che consentono la conduzione coordinata della fornitura ed il governo della stessa da parte dell'Amministrazione, nel rispetto di:

- requisiti di tempi, costi e qualità di cui al presente documento, al contratto ed ai relativi allegati,
- obbligo di riservatezza sulle attività svolte da parte del fornitore,
- standard e linee guida adottate dall'Amministrazione,
- attitudine a lavorare per obiettivi, capacità di operare in team e rispetto delle scadenze pianificate da parte del personale del fornitore.

## 7.1 Piano di progetto

L'Amministrazione organizzerà un primo incontro (kick-off meeting) con i responsabili della ditta al fine di pianificare le attività successive. La data del kick-off meeting sarà assunta come data di inizio lavori.

L'attività lavorativa non potrà essere interrotta se non per brevi intervalli di tempo e durante particolari orari, questo comporterà che tutte le attività che implicheranno fermi macchina dovranno essere preventivamente concordate con l'Amministrazione.

Il piano di lavoro per l'installazione di tutti i sistemi del Centro Situazioni sarà composto almeno dalle seguenti attività:

1. Configurazione dei sistemi
2. Consolidamento e virtualizzazione degli applicativi
3. Integrazione degli applicativi con i client
4. Test di funzionamento di tutti i sistemi
5. Collaudo finale di tutti i sistemi

## 7.2 Progettazione e pianificazione

Il fornitore ha l'onere di redigere il progetto esecutivo relativo alle attività di installazione, configurazione, e rilascio della infrastruttura. Deve altresì fornire la documentazione relativa alle configurazioni di dettaglio di tutti i sottosistemi coinvolti nonché alle specifiche tecniche.

L'architettura e le configurazioni definite e documentate nel progetto esecutivo saranno oggetto di verifica da parte dell'Amministrazione. Il fornitore si impegnerà ad apportare eventuali modifiche e integrazioni su indicazione dell'Amministrazione al fine di approvare il progetto esecutivo: l'approvazione finale del progetto esecutivo sarà vincolante per il prosieguo delle attività.

Si specifica che il progetto esecutivo deve includere un piano dettagliato delle attività comprensivo delle fasi di installazione, configurazione, migrazione, test, collaudo, formazione ed addestramento.

Per ciascuna delle fasi deve essere presentata una scheda dettagliata comprensiva delle seguenti informazioni:

- obiettivo;
- responsabilità;
- prerequisiti e dipendenze;
- tempi di esecuzione;
- risorse impiegate;
- potenziali disservizi e criticità.

Inoltre il fornitore si impegna a nominare un responsabile tecnico incaricato di curare il coordinamento tecnico delle attività in fase di realizzazione e di migrazione dei primi ambienti, nonché di svolgere la funzione di unico referente nei confronti dell'Amministrazione.

### 7.2.1 Direzione lavori

Devono intendersi i servizi di consulenza professionale per le attività di Direzione Lavori che si inserisce nella fase di realizzazione della fornitura di prodotti e servizi informatici, e costituisce un elemento fondamentale per assicurare una corretta azione di governo del contratto di fornitura. Il servizio di Direzione Lavori, quindi,

comprende una serie di attività di verifica e controllo in corso d'opera del corretto andamento delle attività di erogazione di un servizio, sia in relazione al rispetto dei requisiti contrattuali, che al raggiungimento degli obiettivi previsti contrattualmente. Le attività svolte devono fornire all'Amministrazione committente un rendiconto sullo stato della fornitura dei contratti oggetto di direzione lavori e supportare attività di collaudo e di definizione e valutazione di eventuali varianti in corso d'opera. Il servizio è quindi teso a garantire la gestione dei progetti sia in termini di efficacia, efficienza, ed economicità.

In particolare, il servizio comprende tutte le attività necessarie per la corretta governance del contratto, la conduzione ed il coordinamento della componente tecnico-informatica ed organizzativa dell'infrastruttura e dei servizi oggetto della fornitura.

I compiti e le attività richieste al fornitore nell'ambito di questo servizio comprendono, come esemplificazione non esaustiva, le seguenti:

- Verifica e controlla l'esecuzione del piano di progetto, la corretta erogazione dei servizi secondo le modalità contrattualmente definite ed il rilascio dei documenti previsti.
- Verifica e controlla il rispetto degli SLA contrattuali per il servizio.
- Verifica, controlla e valida la pianificazione operativa di ciascun servizio ed i Rapporti mensili sull'andamento del servizio.
- Certifica per il fornitore i SAL ed in particolare le eventuali informazioni rilevanti per la determinazione dei corrispettivi economici.
- Gestisce le eventuali varianti contrattuali concordate in corso d'opera.

Il servizio di Direzione Lavori è attivato alla data di inizio esecuzione del contratto (comunicazione dell'Amministrazione al fornitore dell'avvenuta registrazione del contratto da parte della Ragioneria Centrale).

Il fornitore dovrà produrre e trasmettere all'Amministrazione con cadenza mensile (entro i primi 5 giorni lavorativi del mese successivo a quello di riferimento e fino alla data di favorevole collaudo della fornitura), un rapporto di riepilogo delle attività svolte nell'ambito del servizio di Direzione Lavori. Il rapporto, che richiede l'approvazione dell'Amministrazione, deve contenere almeno:

- Una descrizione sintetica delle attività svolte e loro situazione (in corso, sospese, chiuse).
- L'elenco delle risorse impegnate nelle attività con la quantificazione dell'impegno in giorni persona/livello professionale con dati per il periodo mensile di riferimento e cumulativi dall'inizio del contratto.

### **7.2.2 Gruppo di lavoro**

Il gruppo di lavoro deve essere composto da analisti, programmatori e specialisti di prodotto che abbiano almeno 5 anni di esperienza nell'ambito delle attività previste nel presente capitolato.

L'Amministrazione, al fine di assicurare un'adeguata copertura del servizio, richiede che il gruppo di lavoro sia costituito da figure professionali con conoscenze approfondite sui seguenti argomenti:

- Sistemi di virtualizzazione VMware
- Amministrazione di Database Oracle
- Sistemi Operativi Windows, Sun e RedHat
- Sviluppo di sistemi su tre livelli



Le risorse professionali allocate per il progetto definite in fase di offerta, dovranno essere illustrate con il proprio curriculum vitae (CV) anonimo secondo il modello europeo. In caso di aggiudicazione dell'appalto il fornitore indicherà nel piano definitivo i nominativi delle risorse professionali assegnate alla fornitura.

Le variazioni della composizione delle risorse professionali nel corso del progetto dovranno essere approvate dall'Amministrazione ed in ogni caso non potranno essere di spessore inferiore a quanto offerto in sede di gara.

## **8 DOCUMENTAZIONE DI PROGETTO**

La documentazione deve essere caratterizzata da uniformità di presentazione e dalla massima disponibilità di strumenti per semplificarne la lettura e la fruibilità. In tal senso si chiede di includere nella presentazione dell'offerta, dei template di esempio al fine di permettere una preventiva valutazione della reale capacità di documentare una fornitura ed i suoi servizi/prodotti.

### **8.1 Documentazione tecnica**

La documentazione tecnica deve garantire al personale dell'Amministrazione la piena e autonoma comprensione di tutti gli aspetti realizzativi e manutentivi del prodotto.

Si richiede che ciascun prodotto sia documentato con un testo di spiegazione che illustri:

- la funzione all'interno del sistema;
- le interfacce software verso l'esterno;
- gli standard eventualmente rilevanti su cui si basa.

Per i programmi di installazione deve essere presente una documentazione puntuale al massimo livello di dettaglio, tale da mettere in grado un qualunque programmatore/installatore, capace di utilizzare lo stesso linguaggio, di operare modifiche sul sorgente senza necessità di altre informazioni.

Il fornitore deve garantire una completa documentazione sui prodotti software utilizzati.

A tal proposito, l'Amministrazione si riserva di verificare a campione il rispetto dei requisiti sopra esposti, analizzando i prodotti/programmi selezionati in modo casuale tra quelli rilasciati dal fornitore. In caso di mancata rispondenza alle indicazioni l'Amministrazione attiverà la medesima procedura riservata alla correzione degli errori bloccanti.

### **8.2 Documentazione utente**

La documentazione utente deve descrivere semplicemente come il software è utilizzabile e garantire al personale dell'Amministrazione la piena e autonoma comprensione delle funzionalità offerte dall'applicativo.

La documentazione, costantemente aggiornata, deve arrivare a fornire all'utente assistenza fino completa risoluzione dei problemi in maniera coerente e semplice.

### **8.3 Documentazione di progetto**

Vengono elencati i documenti che dovranno far parte della fornitura:

- Piano Generale di progetto: a inizio fornitura e aggiornato ad ogni variazione.

- Scheda di intervento: modulo di richiesta di intervento o servizio da parte dell'Amministrazione.
- Piano di interventi: con periodicità mensile (dopo l'approvazione della scheda intervento), entro i 5 giorni lavorativi successivi a quello di riferimento.
- SAL (Stato Avanzamento Lavori): conterrà dati e informazioni sullo stato di avanzamento lavori, di chiusura dell'intervento, secondo il formato e gli elementi informativi che saranno concordati con l'Amministrazione, la percentuale di avanzamento lavori stimata per le fasi in corso. La struttura di presentazione dei dati di avanzamento avrà una configurazione di WBS analoga a quella del Piano di Progetto.

Tutti i report dovranno essere prodotti in formato PDF e MS EXCEL e consegnati ai responsabili della DCIF secondo le tempistiche specificate nei relativi paragrafi.

### 8.3.1 Il piano generale di progetto

Il Piano Generale di progetto relativo a tutte le attività previste dal contratto di fornitura, indica per ciascuna attività i tempi, le risorse necessarie ed il relativo impegno. In particolare il piano dovrà prevedere i seguenti contenuti minimi:

- una sintesi delle caratteristiche della fornitura (requisiti e/o obiettivi che il progetto si prefigge di soddisfare);
- una descrizione del prodotto e/o del servizio che il progetto dovrà realizzare per soddisfare i requisiti del contratto;
- la calendarizzazione delle attività e l'indicazione delle date (eventi cardine) relative al rilascio di prodotti e/o documentazione della fornitura;
- eventuali vincoli;
- le eventuali risorse che devono essere rese disponibili dall'Amministrazione per la riuscita del progetto;
- le attività proprie e specifiche dell'Amministrazione (adempimenti);
- le entità organizzative coinvolte;
- le risorse assegnate ed i relativi ruoli e profili professionali e CV in formato europeo;
- la scomposizione dei deliverables contrattuali al fine di definire unità di lavoro a livello di dettaglio idoneo ad esercitare un efficace controllo in fase di esecuzione;
- la definizione della periodicità con cui verrà rilevato lo stato di avanzamento lavori (SAL), gli indicatori da utilizzare per misurare l'avanzamento, le date programmate di svolgimento di Riesami e Verifiche;
- le principali milestone, vale a dire i momenti a cui corrispondono fatti rilevanti dal punto di vista gestionale e che costituiscono dei punti di controllo essenziali per la verifica del corretto avanzamento dei lavori;
- i problemi aperti e/o le decisioni pendenti.

La prima versione del Piano, che dovrà essere consegnata all'Amministrazione entro 10 (dieci) giorni dalla sottoscrizione del contratto e, successivamente aggiornata ad ogni variazione, prevede l'approvazione dell'Amministrazione.

### 8.3.2 Scheda di Intervento

Per ogni intervento di servizio richiesto dovranno essere registrate e aggiornate almeno le seguenti informazioni:

- descrizione dell'intervento che si ritiene di dover attivare;

- categoria dell'intervento (configurazione, malfunzionamento, MEV,...);
- stima del tempo di risoluzione del problema o della durata dell'intervento;
- impegno richiesto in giorni lavorativi a preventivo e/o a consuntivo;
- nominativo dei referenti;
- data richiesta intervento;
- risorse assegnate per figura professionale;
- data chiusura intervento.

### 8.3.3 Piano di Interventi

Il rapporto di fornitura e di servizi deve essere prodotto entro 5 giorni lavorativi dalla fine del mese di riferimento, a partire dalla data di favorevole collaudo.

Il rapporto deve riportare, in base alla tipologia di servizio erogato (es. di supporto: avviamento, assistenza utenti, ...), la descrizione degli interventi effettuati e del loro esito o stato, l'impegno delle risorse consuntivate per ciascun intervento (suddiviso per qualifica professionale) e i dati complessivi di impegno in giorni persona consuntivato per le diverse qualifiche professionali nel periodo di riferimento e cumulati da inizio contratto.

Nel rapporto saranno evidenziati eventuali scostamenti dei consuntivi rispetto a quanto pianificato nel Piano generale o nelle Schede intervento. Il rapporto conterrà anche analoghi dati di riepilogo, per il periodo e cumulati, per il servizio di supporto nel suo complesso, gli indici SLA e loro andamento, le raccomandazioni e training necessario agli utenti in base alle tipologie di richieste pervenute.

### 8.3.4 Stato Avanzamento Lavori

Il documento SAL (Stato Avanzamento Lavori) dovrà essere presentato trimestralmente entro il quinto giorno lavorativo dei mesi successivi a quelli di riferimento e la sua approvazione, da parte dell'Amministrazione potrà avvenire entro i successivi cinque giorni.

L'approvazione dei SAL, che non potrà mai essere tacita, può avvenire solo previa approvazione anche degli eventuali documenti che il fornitore è tenuto a produrre a riscontro della chiusura delle fasi.

La chiusura dell'intervento avviene con la verifica positiva dell'attività, che autorizza il fornitore a predisporre ed inviare il SAL di chiusura dell'intervento, con indicazioni riepilogative degli obiettivi raggiunti, dei tempi, degli scostamenti rispetto al pianificato, del costo dell'intervento documentato dal dettaglio dei giorni/uomo consumati.

L'approvazione del SAL di chiusura da parte dell'Amministrazione consente di procedere alla successiva fase di collaudo o verifica di conformità per attestare la regolare esecuzione dei servizi o delle attività.

## 9 LIVELLI DI SERVIZIO

Si riportano di seguito, suddivisi per le voci oggetto della fornitura e relativamente al periodo di erogazione del servizio riportato nel presente capitolato, i livelli di servizio minimi attesi e le penali connesse in caso di superamento delle soglie.

| INDICATORE DEL SERVIZIO                                 | VALORI DI SOGLIA   | PERIODO DI OSSERVAZIONE |
|---|--|-------------------------|
| Servizi di assistenza e manutenzione (guasti bloccanti) | Tempo di ripristino del servizio:<br>≤ 24 (ore solari) nel 95% dei casi<br>≤ 72 (ore solari) nel 5% dei casi | Trimestrale             |

| INDICATORE DEL SERVIZIO                                     | VALORI DI SOGLIA  | PERIODO DI OSSERVAZIONE                             |
|---|---|---|
| Servizi di assistenza e manutenzione (guasti non bloccanti) | Tempo di ripristino del servizio:<br>≤ 48 (ore solari) nel 95% dei casi<br>≤ 144 (ore solari) nel 5% dei casi           | Trimestrale   |
| Rispetto tempi di consegna della documentazione             | Nelle scadenze previste nel piano di progetto   | Trimestrale (post collaudo)                         |
| Interventi di manutenzione correttiva recidivi              | 0% di interventi di manutenzione correttiva recidivi (successivi alla prima risoluzione) per lo stesso malfunzionamento | Trimestrale   |
| Turnover delle risorse contrattualmente definite            | 0% delle risorse sostituite per esigenza del fornitore senza preventiva autorizzazione della DCIF                       | Trimestrale   |
| Formazione  | Sei livelli di valutazione (ottimo, buono, discreto, sufficiente, scarso, insufficiente): livello sufficiente.          | Una tantum, per ogni sessione di formazione in aula |

## 10 VERIFICA DI CONFORMITÀ

Le operazioni di verifica di conformità saranno eseguite da una specifica commissione, a tal fine designata formalmente dall'Amministrazione, che dovrà verificare la piena funzionalità di tutti i sistemi e la loro corrispondenza ai requisiti imposti.

In generale, per dare avvio alle operazioni di collaudo, l'Amministrazione dovrà ricevere da parte del fornitore una formale comunicazione di approntamento al collaudo entro 60 giorni solari dalla ricezione della notifica relativa alla registrazione del contratto, approvata preventivamente dai DEC, che in tal modo attesteranno la fornitura di tutto quanto necessario alla sua corretta esecuzione (Piano dei Test Funzionali, Descrizione dell'Ambiente di Sistema, Risultanze Test di carico, etc.).

Nel corso del collaudo, la Commissione avrà la facoltà di eseguire verifiche anche differenti da quanto indicato nella documentazione fornitagli a supporto. Inoltre, per facilitare le operazioni di collaudo, la Commissione potrà richiedere la presenza dei DEC e di personale inviato dal fornitore.

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 15 giorni lavorativi.

## 11 CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

La gara verrà aggiudicata con il criterio del minor prezzo, ai sensi dell'art. 95 comma 4, lett.b), del D.lgs. 50/2016.

## 12 CRITERI DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA

Si riportano di seguito i criteri che ciascuna società concorrente deve seguire nel redigere la propria offerta.

### 12.1 Offerta Economica

L'offerta economica deve essere presentata indicando sia l'importo di ciascuna voce dell'oggetto della fornitura sia quello totale IVA esclusa. L'offerta economica deve essere presentata preferibilmente mediante la compilazione della seguente tabella, ovvero, in qualsiasi altra forma stilistica purché rappresenti i medesimi livelli di dettaglio e di informazioni:

Tabella 2 - Offerta economica

| DESCRIZIONE  | QUANTITA' | COSTO COMPLESSIVO |
|--|-----------|-------------------|
| <b>Fornitura</b>   |           |                   |
| Consolidamento e virtualizzazione degli applicativi                      |           |                   |
| Manutenzione evolutiva (ADD)   | 500 FP    |                   |
| Manutenzione evolutiva (CHG)   | 450 FP    |                   |
| Manutenzione evolutiva (DEL)   | 50 FP     |                   |
| <b>Servizi</b>   |           |                   |
| Servizi di gestione dell'applicativo I-Vis                               |           |                   |
| Manutenzione correttiva e adeguativa                                     |           |                   |
| Formazione in aula   | 20 gg     |                   |
| Training on the job  | 30 gg     |                   |
| Trasferimento del know-how   |           |                   |
| <b>Altro</b>   |           |                   |
| Aggiungere una riga per ogni altra voce di costo                         |           |                   |
| <b>TOTALE OFFERTA IVA ESCLUSA</b>  |           |                   |
| di cui oneri previsti per la sicurezza, specifici di attività di impresa |           |                   |