

CAPITOLATO TECNICO

Ministero dell'Interno

Dipartimento Pubblica Sicurezza

**Assistenza tecnico-operativa e consulenziale sul sistema APFIS
per le esigenze del Servizio di Polizia Scientifica**

Fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema APFIS per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica della Direzione Centrale Anticrimine.

INDICE

1	SINONIMI ED ABBREVIAZIONI.....	4
2	IL SISTEMA AFIS	5
2.1	IL SISTEMA ATTUALE.....	5
2.1.1	<i>Applicazioni Client/Server</i>	6
2.1.1.1	Join Card.....	7
2.1.1.2	Swap Card.....	8
2.1.1.3	Acquisizione Foto	8
2.1.1.4	Monitoraggio dell'infrastruttura.....	8
2.1.1.5	Monitoraggio PSE.....	9
2.1.1.6	Anagrafica BDI.....	9
2.1.1.7	BDI Utility	10
2.1.2	<i>Applicazioni WEB</i>	10
2.1.2.1	Portale Interpol	10
2.1.2.2	SSA.....	11
2.1.2.3	Libertà Civili.....	11
2.1.3	<i>Applicazioni SERVER</i>	12
2.1.3.1	Partner.....	12
2.1.3.2	MSDA.....	13
2.1.3.3	MSDA_DB	13
2.1.3.4	MSDA_Gateway.....	13
2.1.3.5	Verifica quadratura Base Dati.....	14
2.1.3.6	Batch Allineamento SCA.....	14
2.1.3.7	Batch Allineamento SSA	15
3	OGGETTO DELLA FORNITURA	16
3.1	PERIODO DI AFFIANCAMENTO DI INIZIO FORNITURA	16
3.2	PERIODO DI AFFIANCAMENTO DI FINE FORNITURA	16
3.3	GARANZIA.....	17
3.4	DURATA CONTRATTUALE.....	17
4	DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ.....	18
4.1	CONDUZIONE APPLICATIVA.....	18
4.2	SERVIZIO DI MANUTENZIONE	19
4.2.1	<i>Manutenzione correttiva ed adeguativa</i>	20
4.2.2	<i>Manutenzione preventiva</i>	21
4.2.3	<i>Manutenzione evolutiva</i>	21
4.2.4	<i>Reperibilità</i>	21
4.2.5	<i>Dimensionamento delle attività e modalità di remunerazione</i>	22

UFFICIO TECNICO E ANALISI DI MERCATO- Settore I

Fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema APFIS per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica della Direzione Centrale Anticrimine.

4.3	FORMAZIONE	24
4.3.1	<i>Piano Formativo</i>	24
4.3.2	<i>Affiancamento ed assistenza</i>	25
4.3.3	<i>Corsi in Aula</i>	25
4.3.4	<i>Dimensionamento dell'attività</i>	25
4.4	CONSULENZA TECNICO-ORGANIZZATIVA	25
4.4.1	<i>Dimensionamento dell'attività</i>	29
4.5	REQUISITI DI QUALITÀ LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI	29
4.6	MONITORAGGIO SULL'EROGAZIONE DEI SERVIZI	39
5	MODALITÀ DI COMPILAZIONE DELLE OFFERTE	40
6	GRIGLIA DI VALUTAZIONE DELLE OFFERTE	47

Fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema APFIS per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica della Direzione Centrale Anticrimine.

1 SINONIMI ED ABBREVIAZIONI

AFIS	Automatic Fingerprint Identification System
APFIS	Automatic Palmprint Identification System

Fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema APFIS per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica della Direzione Centrale Anticrimine.

2 IL SISTEMA AFIS

Il sistema APFIS (Automated Palmprint & Fingerprint Identification System) venne introdotto nel 1998 al fine di informatizzare e rendere fruibile il patrimonio identificativo del Casellario Centrale d'Identità del Ministero dell'Interno.

La banca dati di APFIS contiene, in modalità digitalizzata, le impronte digitali e palmari assunte in sede di fotosegnalamento ai soggetti sottoposti a controllo d'identità, nonché i frammenti papillari evidenziati nelle attività di sopralluogo tecnico e di repertamento.

Al sistema APFIS accedono per inserimenti e ricerche gli operatori specializzati appartenenti alle FFPP.

L'APFIS centrale è collocato fisicamente presso il Servizio Polizia Scientifica e realizza le funzioni di gestione automatizzata dell'identificazione dattiloscopica sui dati trasmessi dagli APFIS regionali. Il Servizio di Polizia Scientifica è articolato in un Ufficio centrale ubicato a Roma in seno alla Direzione Centrale Anticrimine della Polizia di Stato ed in 14 strutture territoriali che coprono tutto il territorio nazionale.

2.1 Il Sistema Attuale

Gli applicativi oggetto del servizio di assistenza e manutenzione sono stati realizzati a corollario e completamento del sistema APFIS e svolgono prevalentemente funzioni mirate alla comparazione ed al trattamento del dato dattiloscopico.

Le applicazioni client/server sono prevalentemente strumenti di "data entry" e di personalizzazione, realizzate espressamente al fine di far fronte alle esigenze operative che consentono di ottenere le funzionalità che il sistema "core" non è in grado di fornire.

Tali strumenti sono stati realizzati al fine di trattare principalmente la base dati anagrafica, per modificare i dati in essa contenuti, per la correzione di errori umani e/o aumentare l'accuratezza delle risultanze fornite dal sistema nel suo complesso.

Negli anni sono state sviluppate anche applicazioni web finalizzate al colloquio con istituzioni esterne alla Direzione Centrale Anticrimine, per consentire lo scambio di informazioni sia con il Servizio Cooperazione Internazionale presso la Direzione Centrale di Polizia Criminale, che con il Dipartimento delle Libertà Civili. La più importante delle applicazioni web in esercizio è rappresentata dal "Sotto Sistema Anagrafico" (SSA), sistema che mette a disposizione degli uffici territoriali il patrimonio informativo che l'APFIS rappresenta.

Fra le applicazioni server, si può annoverare "Partner" che, utilizzando librerie 3M-Cogent, si occupa dell'aggiornamento delle tabelle nei singoli sistemi e della tracciatura delle operazioni di inserimento e cancellazione dei record nelle diverse tabelle di ogni singola istanza RDBMS.

Fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema APFIS per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica della Direzione Centrale Anticrimine.

L'implementazione dal 2008 del secondo nodo AFIS, con l'istituzione della componente "Message Switcher" come interfaccia verso i sistemi esterni, rese necessaria la realizzazione della famiglia di processi server denominati "MSDAxxx"; gli stessi consentono alle applicazioni client di inoltrare le richieste attraverso i Region Server, di accodare e smistare le db-operation sui nodi AFIS, ad esempio per la generazione delle liste dei precedenti dattiloscopici.

I "processi batch" di allineamento consentono ai sistemi "figli" come "SSA" e "SCA"¹ di sincronizzarsi periodicamente col sistema "padre" AFIS.

Di seguito si elencano i software oggetto dei servizi di assistenza e manutenzione, con una breve descrizione delle funzionalità svolte, la connessione ad altri processi o a RDBMS, il linguaggio di programmazione utilizzato e l'ambiente di sviluppo.

2.1.1 Applicazioni Client/Server

Ricerca Anagrafica

L'applicazione consente di effettuare la ricerca e la visualizzazione dei dati anagrafici dei cartellini dattiloscopici presenti nella base dati AFIS.

L'applicazione consente inoltre, in base alla profilazione dell'utente, di effettuare le seguenti operazioni:

- Creazione lista precedenti fotosegnalamenti;
- Visualizzazione identificazioni associate;
- Modifica dei dati anagrafici;
- Cancellazione cartellino;
- Inserimento NumAlias;
- Visualizzazione dati storico modifiche;

L'accesso all'applicazione avviene mediante autenticazione su CAFIS.

Caratteristiche

- Base dati locale Access per la memorizzazione dei dati di decodifica (Uffici/Comuni/Nazioni...);
- Interfaccia verso il sistema MSDA per la richiesta di interrogazione/aggiornamento dati;

¹ Sistema di Cooperazione Applicativa con i sistemi Permesso di Soggiorno Elettronico del CEN a cura dell'IPZS.

Fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema APFIS per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica della Direzione Centrale Anticrimine.

- Linguaggio: Visual Basic/C;
- Ambiente di sviluppo: Visual Studio versione 6;
- Sistemi operativi supportati : Windows XP –Windows 7.

Archiviazione

L'applicazione consente di effettuare l'archiviazione dei cartellini TP e palmari inseriti nella base dati APFIS.

Caratteristiche

- Interfaccia verso il sistema MSDA per la richiesta di interrogazione/aggiornamento dati;
- Linguaggio: Visual Basic;
- Ambiente di sviluppo: Visual Studio versione 6;
- Sistemi operativi supportati : Windows XP –Windows 7.

2.1.1.1 Join Card

L'applicazione consente di effettuare, in particolare nel caso in cui le impronte presentino qualità scadente, la correlazione manuale tra cartellini dattiloscopici già presenti in base dati, esternamente al flusso standard del Sistema APFIS e garantendo la conservazione del CUI₂.

Le operazioni possibili sono:

- Visualizzazione dati e impronte;
- Spostamento di un cartellino non bestet³ su un'altra catena;
- Correlazione/Scorrelazione due catene distinte di cartellini.

L'accesso all'applicazione avviene mediante autenticazione su CAFIS.

Caratteristiche

- Interfaccia verso il sistema MSDA_Gateway per la richiesta di interrogazione/aggiornamento dati;
- Linguaggio: Visual Basic/C;
- Ambiente di sviluppo: Visual Studio versione 6;
- Sistemi operativi supportati : Windows XP – Windows 7;

² Codice Unico Identificativo – Rappresenta la catena dei cartellini appartenenti allo stesso individuo.

³ Cartellino dattiloscopico con il miglior set di impronte.

Fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema APFIS per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica della Direzione Centrale Anticrimine.

2.1.1.2 Swap Card

L'applicazione consente di visualizzare le impronte e i dati anagrafici minimali di un dato cartellino, effettuare gli eventuali scambi tra le dita e quindi effettuare la cancellazione e successivo reinserimento in base dati garantendo la conservazione del CUI.

L'accesso all'applicazione avviene mediante autenticazione su LDAP₄ (via MSDA_Gateway).

Caratteristiche:

- Interfaccia verso il sistema MSDA_Gateway per la richiesta di interrogazione/aggiornamento dati;
- Linguaggio: C#/C;
- Ambiente di sviluppo: Visual Studio versione 2008;
- Sistemi operativi supportati : Windows XP – Windows 7.

2.1.1.3 Acquisizione Foto

L'applicazione consente l'acquisizione/sostituzione della foto per un dato cartellino garantendo la tracciatura delle operazioni effettuate. L'accesso all'applicazione avviene mediante autenticazione su LDAP (via MSDA_Gateway).

Caratteristiche:

- Interfaccia verso il sistema MSDA_Gateway per la richiesta di autenticazione e interrogazione/aggiornamento dati;
- Linguaggio: Visual Basic /C;
- Ambiente di sviluppo: Visual Studio 6;
- Sistemi operativi supportati : Windows XP – Windows 7.

2.1.1.4 Monitoraggio dell'infrastruttura

Il sistema è composto da una componente server, che scarica dai region server i dati relativi alle configurazioni delle postazioni di fotosegnalamento e li registra in un DB centralizzato, e da una componente client che consente l'interrogazione dei dati.

⁴ Sistema di autenticazione in uso alle applicazioni che accedono ai sistemi APFIS.

Fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema APFIS per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica della Direzione Centrale Anticrimine.

Il sistema, inoltre, registra ogni variazione delle configurazioni segnalando appositamente al client eventuali cambiamenti.

Caratteristiche:

- Un DB centralizzato MySql per la registrazione dei dati;
- Interfaccia verso il sistema MSDA per la richiesta di dati necessari all'autenticazione dell'utente;
- Linguaggio: Visual Basic/C;
- Ambiente di sviluppo: Visual Studio versione 6;
- Sistemi operativi supportati : Windows XP –Windows 7.

2.1.1.5 Monitoraggio PSE

L'applicazione fornisce i dati relativi al flusso delle identificazioni PSE⁵ in termini di carico di lavoro e tempi di lavorazione.

I dati vengono prelevati in maniera automatica dai log applicativi del server PSE e registrati su una base dati centralizzata (MySql) alla quale avrà accesso l'applicazione.

L'applicazione è costituita da 3 componenti:

- Una componente Server (attiva sul server PSE) per la lettura dei dati di log;
- Un Servizio per scarico dei log e l'inserimento dei dati nel DB Mysql;
- Una componente client per l'interrogazione/visualizzazione dei dati.

Caratteristiche

- Base dati Mysql per la memorizzazione dei dati;
- Linguaggio: Visual Basic/C;
- Ambiente di sviluppo: Visual Studio 2008;
- Sistemi operativi supportati : Windows XP –Windows 7.

2.1.1.6 Anagrafica BDI

L'applicazione consente di eseguire interrogazioni alla base dati delle identificazioni tramite dati alfanumerici (Dati Anagrafici e Connotati Cromatici e Salienti), di visualizzare i dati anagrafici e

⁵ Permesso di Soggiorno Elettronico

Fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema APFIS per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica della Direzione Centrale Anticrimine.

biometrici dell'individuo e i dati relativi alle identificazioni, e di eseguire variazioni sui dati memorizzati o cancellare i dati relativi ad una identificazione.

Consente inoltre di ri-eseguire la ricerca in APFIS per le identificazioni in modo da verificare ed aggiornare l'esito della ricerca.

Caratteristiche

- Base dati locale Access per la memorizzazione dei dati di decodifica (Uffici/Comuni/Nazioni ...);
- Interfaccia verso il sistema MSDA_Gateway per la richiesta di interrogazione/aggiornamento dati;
- Linguaggio: Visual Basic/C;
- Ambiente di sviluppo: Visual Studio versione 6;
- Sistemi operativi supportati : Windows XP –Windows 7.

2.1.1.7 BDI Utility

L'applicazione consente di gestire le postazioni BDI attive nel sistema delle identificazioni al fine abilitarne/disabilitarne all'invio delle transazioni al Sistema APFIS.

L'applicazione è costituita da una componente server per il colloquio con la base dati Informix e da una componente client per la visualizzazione/modifica dei dati

Caratteristiche:

- Interfaccia verso la componente server per la richiesta di interrogazione/aggiornamento dati;
- Linguaggio: Visual Basic/C;
- DB Informix;
- Ambiente di sviluppo: Visual Studio versione 6;
- Sistemi operativi supportati : Windows XP – Windows 7.

2.1.2 Applicazioni WEB

2.1.2.1 Portale Interpol

Il portale consente la gestione delle richieste di riscontro anagrafico/dattiloscopico effettuate al Casellario dalle Divisioni S.I.Re.N.E ed Interpol presso il S.C.I.P. della D.C.P.C.

Fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema APFIS per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica della Direzione Centrale Anticrimine.

Il portale è strutturato in due componenti : una per l'ufficio S.I.Re.N.E/Interpol che consente di inserire le richieste e visualizzare le risposte e l'altra per il casellario che consente di visualizzare e lavorare le richieste provenienti da S.I.Re.N.E/Interpol.

Per le richieste di confronto dattiloscopico il portale si interfaccia con il Sistema APFIS mediante il Card Collector⁶ di 3M-Cogent.

Caratteristiche

- Interfaccia verso il Card Collector
- Accesso al DB Oracle su server APFIS
- Linguaggio: Java/Jsp
- Ambiente di sviluppo: Eclipse
- Ambiente di esercizio: JDK 1.4.2/Tomcat 4.1

2.1.2.2 SSA

Il sistema consente l'interrogazione anagrafica e la visualizzazione delle foto associate per gli individui presenti nella base dati APFIS. La base dati di riferimento è la base dati SSA, composta per la parte anagrafica dalla replica codificata e normalizzata della base dati anagrafica APFIS e per la parte immagini dalle foto presenti nei cartellini dattiloscopici.

Caratteristiche

- Interfaccia verso il MSDA
- Accesso al DB Oracle su server SSA
- Linguaggio: Java/Jsp
- Ambiente di sviluppo: Eclipse
- Ambiente di esercizio: JDK 1.4.2/Tomcat 4.1

2.1.2.3 Libertà Civili

Il sistema gestisce le richieste di dati anagrafici e "precedenti dattiloscopici" relativi alle richieste di asilo politico provenienti dall'unità l'Unità Dublino tramite il Dipartimento delle Libertà Civili.

Il sistema si interfaccia con il sistema con MSDA per l'accesso alla base dati anagrafica APFIS e con il Card Collector per inserimento nelle code APFIS di richieste di confronto dattiloscopico.

⁶ Sistema in grado di ricevere cartellini fotosegnalatici digitali in formato ANSI/NIST.

Fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema APFIS per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica della Direzione Centrale Anticrimine.

Il sistema utilizza inoltre una base dati locale per la gestione delle richieste durante il loro ciclo di vita

Caratteristiche

- Interfaccia verso il MSDA
- Interfaccia verso il Card Collector
- DB Mysql 5.1
- Linguaggio: Java/Jsp
- Ambiente di sviluppo: Eclipse
- Ambiente di esercizio: JDK 1.5/JBoss 4.2

2.1.3 Applicazioni SERVER

2.1.3.1 Partner

L'applicazione risiede su entrambi i sistemi APFIS e viene lanciata dai CommServer₇ all'atto dell'inserimento/cancellazione di un cartellino per effettuare le seguenti operazioni:

- Aggiornamento campo BestSet;
- Allineamento codice alias sulla catena;
- Gestione del Cui;
- Log operazione;

Caratteristiche

- Linguaggio: C
- Ambiente di sviluppo: AnsiC
- DB Oracle
- Sistemi operativi supportati : Unix HP/UX

⁷ Processo server proprietario 3M-Cogent per la comunicazione NodoAFIS <> Msgswitcher <> Region Server

Fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema APFIS per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica della Direzione Centrale Anticrimine.

2.1.3.2 MSDA

Il server MSDA gestisce tutte le richieste di interrogazione e aggiornamento sui dati anagrafici garantendo il bilanciamento delle richieste di interrogazione e l'allineamento degli aggiornamenti su entrambi i sistemi.

Il Server colloquia con i client remoti che effettuano la richiesta e con i server MSDA_DB per l'elaborazione della richiesta ed è costituito da una componente di listening per la gestione delle code delle richieste e da una componente di elaborazione per la gestione del processo di lavorazione della singola richiesta.

Caratteristiche

- Linguaggio: C
- Ambiente di sviluppo: AnsiC
- Sistemi operativi supportati : Unix HPUX

2.1.3.3 MSDA_DB

Il server MSDA_DB è specializzato nel colloquio con il DB APFIS per l'effettiva elaborazione delle richieste effettuate dal client remoto.

Il Server, come per l'MSDA, é costituito da una componente di listening per la gestione delle code delle richieste e da una componente di elaborazione per l'attivazione del processo di lavorazione della singola richiesta.

Caratteristiche

- Linguaggio: C
- Ambiente di sviluppo: AnsiC
- DB Oracle
- Sistemi operativi supportati : Unix HPUX

2.1.3.4 MSDA_Gateway

Il server MSDA_GATEWAY risiede sui sistemi regionali e consente l'esecuzione di richieste "locali" sul server regionale o il reindirizzamento di richieste "centrali" verso il server MSDA.

Caratteristiche

- Linguaggio: C
- Ambiente di sviluppo: AnsiC
- Sistemi operativi supportati : Unix HPUX

Fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema APFIS per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica della Direzione Centrale Anticrimine.

2.1.3.5 Verifica quadratura Base Dati

L'applicazione consente di controllare l'allineamento e la congruenza delle informazioni inserite nella base dati relativamente a:

- Verifica allineamento tra i codici presenti nella tabella impronte e tabella anagrafica (tp_key e card);
- Verifica allineamento tra i card e CUI;
- Verifica dei numalias;
- Verifica dell'allineamento dei dati relativi a bestset e cartellino padre⁸ di ogni catena;
- Verifica coerenza dati tra i due nodi.

Caratteristiche

- Linguaggio: C
- Ambiente di sviluppo: AnsiC
- DB Oracle
- Sistemi operativi supportati : Unix HPUX

2.1.3.6 Batch Allineamento SCA

Il batch provvede all'allineamento sulla base dati di scambio SCA della lista dei fotosegnalamenti e del CUI per tutte quelle occorrenze che siano state oggetto di modifica in APFIS dall'ultimo aggiornamento eseguito.

Il batch è attivo sul sistema MSWitcher colloquia con:

- DB afismsg sul sistema MSwitcher per la gestione delle code attività mediante accesso diretto
- DB APFIS su nodo 1 o nodo 2 mediante MSDA per lettura dati lista precedenti e CUI
- DB di scambio su sistema SCA per l'inserimento dei dati aggiornati

Caratteristiche

- Linguaggio: C
- Ambiente di sviluppo: AnsiC
- DB Oracle
- Sistemi operativi supportati : Unix HPUX

⁸ Il primo cartellino inserito in database della serie appartenente allo stesso individuo.

Fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema APFIS per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica della Direzione Centrale Anticrimine.

2.1.3.7 Batch Allineamento SSA

Il batch provvede all'allineamento sulla base dati SSA di tutti gli inserimenti/cancellazioni e modifiche cartellini avvenuti sulla base dati APFIS.

Il batch è attivo sul sistema SSA e colloquia con:

- DB APFIS su nodo 1 o nodo 2 mediante MSDA
- DB SSA per l'inserimento dei dati aggiornati

Caratteristiche

- Linguaggio: C
- Ambiente di sviluppo: AnsiC
- DB Oracle
- Sistemi operativi supportati : Unix HPUX

La dimensione del parco applicativo software sopra elencato è costituito da 8.745 punti funzione.

Fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema APFIS per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica della Direzione Centrale Anticrimine.

3 OGGETTO DELLA FORNITURA

La fornitura si compone delle seguenti attività:

- Conduzione applicativa
- Servizio di manutenzione
- Gestione della configurazione del sistema
- Gestione della sicurezza
- Affiancamento e addestramento del personale
- Supporto e consulenza
- Reperibilità

I servizi, descritti nel dettaglio nel capitolo seguente, saranno erogati tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 17,30.

Dovranno essere inoltre previste le seguenti attività:

3.1 Periodo di Affiancamento di inizio fornitura

La società aggiudicataria, sarà affiancata per un periodo di tre mesi, dalla Società che attualmente fornisce tali servizi che fornirà la documentazione prodotta nell'esecuzione dei servizi in oggetto (*Specifiche dei Requisiti, Specifiche Funzionali, programmi software etc.*), qualunque altro dato o aggregato di dati sulle attività svolte, nonchè consentirà in qualunque momento l'accesso ai dati raccolti nell'esecuzione delle attività di gestione del sistema fino al momento del subentro. La gestione del trasferimento delle competenze e la verifica della completezza e disponibilità dei documenti/sorgenti è a carico della società subentrante che dovrà presentare al Responsabile dell'Amministrazione, per approvazione, entro 21 giorni dalla data di efficacia del contratto, un piano delle attività di transfer del Know-how ed una checklist delle verifiche da effettuare.

Tale piano di transfer dovrà garantire alla società subentrante di raggiungere la piena autonomia di gestione del sistema informativo assumendone la piena responsabilità, al termine dei 3 mesi.

3.2 Periodo di Affiancamento di fine fornitura

Negli ultimi 3 mesi di validità del contratto, la società aggiudicataria dovrà, su richiesta dell'Amministrazione, fornire al personale dell'Amministrazione, o a terzi da essa designati, il trasferimento del know-how sulle attività condotte, al fine di rendere l'eventuale prosecuzione delle attività quanto più efficace possibile, fornendo tutta la documentazione prodotta nell'esecuzione dei servizi in oggetto (*Specifiche dei Requisiti, Specifiche Funzionali, programmi software etc.*) , qualunque altro dato o aggregato di dati sulle attività svolte, nonchè consentire in qualunque

Fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema APFIS per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica della Direzione Centrale Anticrimine.

momento l'accesso ai dati raccolti nell'esecuzione delle attività di gestione del Sistema fino al momento del subentro. Tale attività deve essere quindi considerata aggiuntiva alla normali attività previste nel servizio e quindi erogata con personale ad hoc.

Tale periodo d'affiancamento sarà organizzato secondo modalità da concordare e potrà prevedere sessioni riassuntive, sessioni di lavoro congiunto, presentazioni, tavole rotonde, ecc..

3.3 **Garanzia**

Tutti i prodotti collaudati nel corso degli ultimi 12 (dodici) mesi di attività di fornitura dovranno prevedere un periodo di garanzia per la correzione dei difetti degli oggetti software nuovi e/o modificati, nonché le eventuali ripercussioni sulla base dati o degli errori (nel caso di documentazione) per 12 mesi dall'esito positivo del collaudo e quindi estendersi oltre la scadenza del contratto.

3.4 **Durata contrattuale**

La durata delle attività relative alla fornitura è di **36 mesi**, comprensivo dei periodi di inizio e fine fornitura e fatto salvo il periodo di garanzia indicato nel paragrafo precedente.

Fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema APFIS per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica della Direzione Centrale Anticrimine.

4 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

4.1 CONDUZIONE APPLICATIVA

La complessità delle applicazione e del loro livello di integrazione e scambio dati richiede una “governance” integrata.

In questo contesto, l’attività di Conduzione Applicativa deve intendersi quale come estensione dell’area di intervento di un Project Management, con l’obiettivo di organizzare, gestire, coordinare e monitorare i diversi interventi applicativi, fornendo anche un supporto all’identificazione e risoluzione delle eventuali problematiche.

Si riportano, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le attività oggetto del servizio:

- Supporto alla pianificazione delle attività;
- Definizione degli standard di documentazione e controllo della documentazione prodotta (ad esempio: manuale utente, documentazione di specifiche tecniche e funzionali, ecc.);
- Monitoraggio e reporting, integrato a livello orizzontale e verticale, delle attività, al fine di verificare il rispetto delle scadenze temporali determinate in sede di pianificazione;
- Prevenzione e gestione dei rischi;
- Identificazione delle priorità “in progress” e di risoluzione delle criticità;
- Miglioramento dell’efficacia dei processi;
- Creazione di un flusso strutturato di informazioni;
- Knowledge capture, condivisione dei problemi e loro risoluzione;
- Realizzazione operativa di iniziative correttive e/o di miglioramento;
- Approccio Plan-do-Review strutturato.

A partire dalla data di inizio attività, 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 dei requisiti di tempi, costi e qualità di cui al presente documento, al contratto ed ai relativi allegati.

Il Fornitore dovrà predisporre e mantenere aggiornato un Piano di tutte le attività previste dal rapporto di fornitura, indicando per ciascuna di esse 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);
- una descrizione dei servizi da realizzare per soddisfare i requisiti del contratto;
- la calendarizzazione delle attività;

Fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema APFIS per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica della Direzione Centrale Anticrimine.

- rendicontazione delle attività svolte, finalizzata alla verifica delle SLA;
- le risorse che devono essere rese disponibili dall'Amministrazione per la riuscita del progetto;
- le entità organizzative coinvolte;
- le risorse assegnate, specificando i relativi ruoli, profili professionali, impegno e CV in formato europeo.

Il Fornitore in particolare dovrà produrre una versione aggiornata del Piano della attività, da consegnare all'Amministrazione entro **trenta giorni dalla sottoscrizione del contratto** e, successivamente, entro il termine di dieci giorni solari dalla scadenza di ciascun trimestre e/o su richiesta dell'Amministrazione.

In caso di aggiudicazione dell'appalto il Fornitore indicherà nel piano definitivo i nominativi delle risorse professionali assegnate presentando per ognuna il CV di riferimento.

Le variazioni della composizione delle risorse professionali nel corso del contratto dovranno essere approvate dall'Amministrazione.

Dimensionamento e modalità di remunerazione

Il Fornitore, nell'offerta tecnica, dovrà indicare il mix di figure professionali incaricato dell'attività di conduzione e l'impegno previsto (espresso in gg/persona) per l'intero periodo contrattuale.

In particolare, l'attività di Project manager dovrà essere svolta da una figura professionale con almeno 10 anni di esperienza nel ruolo ed almeno 5 anni di specifica competenza nella conduzione di progetti di assistenza e manutenzione di sistemi informativi.

Il Fornitore, nell'offerta economica, dovrà indicare il prezzo complessivo richiesto per l'attività di Conduzione applicativa per l'intero periodo contrattuale, fermo restando che tale valore dovrà essere al massimo pari al 5% risultante per l'intera fornitura.

L'attività sarà consuntivata in modalità "a corpo" e remunerata trimestralmente a stato avanzamento lavori, secondo quanto indicato negli aggiornamenti del Piano di attività che il fornitore è tenuto a presentare.

4.2 Servizio di manutenzione

Il servizio di manutenzione dovrà prevedere l'esecuzione degli interventi inerenti le seguenti attività:

- manutenzione correttiva, per rimuovere errori software;
- manutenzione adeguativa, per garantire la costante aderenza all'evoluzione dell'ambiente tecnologico;

Fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema APFIS per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica della Direzione Centrale Anticrimine.

- manutenzione preventiva, (atta a prevenire l'occorrenza di errori, malfunzioni e guasti);
- manutenzione evolutiva, per rispondere a nuove esigenze funzionali.

Gli interventi dovranno svolgersi, presso i locali del Servizio della Polizia Scientifica di Roma.

Qualora debbano essere effettuati di test di sistema, il personale della Società aggiudicataria, dovrà essere affiancato in tutte le fasi delle attività dal personale dell'Amministrazione.

Il servizio di manutenzione dovrà essere erogato per tutta la durata contrattuale e per tutto il parco applicativo precedentemente descritto.

Il servizio di manutenzione dovrà rispettare il seguente orario:

- lunedì/venerdì 8:00-17:30;
- dovrà essere fornito un servizio di ricezione chiamate (call center).

4.2.1 Manutenzione correttiva ed adeguativa

La classe di fornitura Manutenzione Correttiva e Adeguativa (MAC) include tutte quelle attività che trattano

- la manutenzione correttiva, che comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti delle malfunzioni delle procedure e dei programmi;
- la manutenzione adeguativa, che comprende l'attività di manutenzione volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente).

Il servizio si attiva a seguito di una richiesta del Responsabile dell'Amministrazione, ovvero dalla Società fornitrice al verificarsi di particolari condizioni e previa autorizzazione dell'Amministrazione.

L'attività di manutenzione correttiva dovrà rispettare i seguenti livelli di servizio (SLA), ulteriormente dettagliati nelle schede seguenti:

- guasti Livello Bloccanti
 - Tempo massimo di ripristino dovrà essere di 6 ore solari successive alla chiamata nel 98% dei casi, entro 24 ore nel restante 2 % dei casi;
- guasti Livello Non Bloccanti
 - Tempo massimo di ripristino dovrà essere di 24 ore solari successive nel 98% dei casi e 48 ore nel restante 2% dei casi.

Fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema APFIS per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica della Direzione Centrale Anticrimine.

4.2.2 Manutenzione preventiva

L'attività di manutenzione preventiva dovrà essere effettuata alla presa incarico dei sistemi, successivamente in concomitanza di eventi significativi. La manutenzione preventiva dovrà consistere nell'esecuzione di strumenti automatici per l'analisi della complessità ciclomatica e della qualità del software (ad esempio: individuazione di linee di codice non utilizzate, parti di codice non commentate o particolarmente ridondanti) con la finalità di pianificare ed eseguire interventi di manutenzione adeguati.

Inoltre è richiesta la pianificazione ed esecuzione di elaborazioni di prova, con relativa ripresa di dati reali per anticipare l'esito dell'elaborazione di procedure critiche per l'Amministrazione, al fine di garantire la corretta esecuzione delle stesse in ambiente di produzione.

L'esecuzione di una specifica sessione di manutenzione preventiva dovrà realizzarsi attraverso una fase di "predisposizione" e successivamente di "esecuzione".

4.2.3 Manutenzione evolutiva

In generale, per interventi di manutenzione evolutiva si intendono le modifiche al sistema applicativo per la realizzazione di nuove funzioni a seguito di cambiamenti di carattere normativo e/o organizzativo o, in generale, per mantenere l'adeguato livello di usabilità del sistema. Gli interventi di manutenzione evolutiva saranno valutati in accordo alla metodologia IFPUG 4.3 VAF =1 in Punti Funzione al termine della fase di analisi di ogni singolo intervento ed al collaudo. Al termine dovrà essere aggiornata la baseline del sistema applicativo in accordo alla seguente formula:

$$EFP = [(ADD + CHGA + CFP) * VAFA] + (DEL * VAFB)$$

in cui $VAFA=VAFB=1$ ed in tutti gli interventi di sviluppo in cui $CFP=0$, la formula applicabile è:

$$EFP = ADD + CHGA + DEL.$$

4.2.4 Reperibilità

Relativamente al servizio di manutenzione è richiesto un servizio di reperibilità telefonica dalle 17,30 alle 8,00 del mattino e nei giorni festivi e prefestivi.

Il servizio dovrà essere articolato nel seguente modo:

- nei giorni feriali (dal lunedì al venerdì) la reperibilità inizierà dal termine del normale orario di lavoro e si concluderà all'inizio dell'orario di lavoro del giorno successivo;

UFFICIO TECNICO E ANALISI DI MERCATO- Settore I

Fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema APFIS per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica della Direzione Centrale Anticrimine.

- nei giorni di Sabato e Domenica e nei giorni festivi, la reperibilità sarà H24 e inizierà dal termine del normale orario di lavoro del giorno feriale e si concluderà all'inizio dell'orario di lavoro del primo giorno lavorativo;
 - assistenza on site al di fuori dell'orario lavorativo per un massimo di 36 interventi annui.
- che verranno attivati su chiamata e consuntivati alla fine dello stesso al valore indicato nell'offerta economica .

4.2.5 Dimensionamento delle attività e modalità di remunerazione

Manutenzione correttiva ed adeguativa

La stima del parco applicativo che sarà affidato in manutenzione è di 8.745 FP (valutati in accordo al metodo IFPUG 4.3) per l'intera durata del contratto.

Di seguito il dettaglio dei FP per ogni applicazione:

APPLICAZIONE	FP
Ricerca Anagrafica	426
Archiviazione	114
Join Card	280
Swap Card	163
Acquisizione Foto	114
Monitoraggio dell'infrastruttura	494
Monitoraggio PSE	209
Anagrafica BDI	321
BDI Utility	190
Portale Interpol	380
SSA	585
Libertà Civili	407
Partner	190
MSDA	285
MSDA_DB	3230
MSDA_Gateway	285
MSDA_Gateway_Funzioni	285
Verifica quadratura	323
Batch di allineamento/caricamento SCA	196
Batch di allineamento SSA	192
BDIRouter	76
TOTALE	8745

Fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema APFIS per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica della Direzione Centrale Anticrimine.

Il volume espresso costituisce un valore nominale di riferimento per calcolare l'ammontare dell'offerta economica. Nel corso del contratto tale valore potrebbe modificarsi, ad esempio potrebbe diminuire in caso di dismissione di quote parte di sistema non più utilizzate o sostituito a seguito di sviluppi e dovrà essere aggiornato dalla Società aggiudicataria secondo il metodo IFPUG 4.3.

Nell'offerta economica il fornitore dovrà indicare il canone mensile del servizio di manutenzione per punto funzione mantenuto.

Il costo della MAC deve essere calcolato come il 7% per anno calcolato sul totale dei 8745 FP del parco applicativo.

Manutenzione preventiva

Per il servizio di manutenzione preventiva si stima un impegno di 45 gg/persona per ogni anno contrattuale. Il fornitore dovrà indicare in offerta tecnica il gruppo di lavoro preposto per tale attività specificando: le figure professionali impiegate, il relativo mix percentuale e l'impegno previsto.

L'attività sarà remunerata a consuntivo trimestrale con modalità "tempo/spesa", in base alle tariffe delle singole figure professionali indicate in offerta economica.

Manutenzione evolutiva

Le attività di manutenzione evolutiva sarà remunerate a FP realizzato.

Il numero di FP da realizzare nell'arco dell'intero periodo contrattuale è stimato pari a 2.650 FP.

Nell'offerta economica il fornitore dovrà indicare il prezzo unitario per il Punto Funzione di tipo ADD.

Si precisa che, nel corso del contratto, nel caso in cui, nell'ambito della manutenzione evolutiva, sia necessario modificare (CHG) o cancellare (DEL) funzioni già esistenti, l'Amministrazione remunererà i relativi punti funzione nella misura, rispettivamente, del 50% e del 10% del prezzo unitario aggiudicato per le funzioni sviluppate (ADD).

Al termine dovrà essere aggiornata la baseline del sistema applicativo in accordo alla seguente formula:

$$EFP = [(ADD + CHGA + CFP) * VAFA] + (DEL * VAFB)$$

in cui $VAFA=VAFB=1$ ed in tutti gli interventi di sviluppo in cui $CFP=0$, la formula applicabile è:

$$EFP = ADD + CHGA + DEL.$$

Fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema APFIS per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica della Direzione Centrale Anticrimine.

Gli interventi di manutenzione evolutiva saranno valutati in accordo alla metodologia IFPUG 4.3 in Punti Funzione al termine della fase di analisi di ogni singolo intervento ed al collaudo.

Fattore di conversione

Qualora le attività di manutenzione non possono essere valutate in FP ma in giornate uomo, il fattore di conversione da applicare è 1,9 FP=1gg/uomo.

L'Amministrazione su proposta della società fornitrice deve approvare quelle attività che richiedono l'applicazione di tale conversione.

Reperibilità

Il corrispettivo per la reperibilità sarà un canone mensile che comprenderà tutte le attività precedentemente indicate. Nell'offerta economica il fornitore dovrà indicare il canone mensile per la reperibilità.

4.3 Formazione

Dovranno essere programmati, progettati ed erogati appositi interventi formativi sia per le esigenze di formazione di nuovo personale assegnato al Servizio di Polizia Scientifica sia nel caso di rilascio di nuove funzionalità.

L'erogazione dei percorsi formativi potrà essere sia del tipo "on the job" che in aula.

All'erogazione del servizio dovrà seguire la verifica dei risultati conseguiti attraverso la redazione di documenti afferenti l'apprendimento e l'adeguatezza.

4.3.1 Piano Formativo

Dovrà essere redatto un piano formativo atto ad individuare il percorso formativo in termini di obiettivi da conseguire, modalità e mezzi, tempi e criteri di valutazione e monitoraggio.

Il piano formativo dovrà essere posto alla valutazione ed approvazione del referente dell'Amministrazione che potrà apportare le dovute modifiche allo stesso sulla base delle esigenze dell'Amministrazione stessa.

Il Piano Formativo dovrà essere orientato a dotare il personale addetto all'uso, manutenzione e gestione del sistema, delle conoscenze necessarie al:

- L'avviamento operativo di singoli servizi/uffici;
- Corretto utilizzo delle applicazioni;

Fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema APFIS per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica della Direzione Centrale Anticrimine.

- Mantenimento nel tempo della conoscenza delle applicazioni.

4.3.2 Affiancamento ed assistenza

Al rilascio di nuove funzionalità dovrà essere previsto l'affiancamento del personale della Fornitore al personale del Servizio di Polizia Scientifica (training on the job) per la diffusione delle nuove logiche operative e delle modalità di utilizzo dei nuovi strumenti.

Tempi, modalità e durate dovranno essere stabiliti dal Piano di Formazione.

4.3.3 Corsi in Aula

Al fine di rendere i partecipanti autonomi nell'esecuzione delle loro attività dovranno essere proposti corsi in aula comprensivi di teoria, esercitazione pratica e casi di studio.

Ciascun corso dovrà essere oggetto di specifica valutazione attraverso un apposito sistema di monitoraggio delle attività formative.

A conclusione di ogni edizione, le schede di valutazione, dovranno essere raccolte e sintetizzate in un unico elaborato al quale dovrà essere allegato l'elenco dei partecipanti.

4.3.4 Dimensionamento dell'attività

Per l'attività di formazione è stato previsto un impegno di 36 gg di docenza e 12 gg di training on the job, per ogni anno contrattuale.

Il Fornitore dovrà indicare in offerta tecnica i profili professionali impiegati, il mix delle figure professionali e l'impegno previsto sia per la docenza in aula sia per la preparazione dei corsi e del piano dell'offerta formativa.

L'attività sarà remunerata a consuntivo trimestrale con modalità "tempo/spesa", in base alle tariffe delle singole figure professionali indicate in offerta economica.

4.4 Consulenza tecnico-organizzativa

Il Fornitore erogherà, a richiesta dell'Amministrazione, i seguenti servizi.

1. Consulenza su aspetti organizzativi e funzionali

- Studi e consulenza su temi specifici di business ed IT;
- Nuove proposte per l'ampliamento e la diversificazione dei servizi;
- Analisi e monitoraggio dei processi e delle procedure organizzative e loro ottimizzazione;
- Consulenza su specifici argomenti applicativi;
- Reingegnerizzazione dei processi produttivi e di gestione;

Fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema APFIS per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica della Direzione Centrale Anticrimine.

- Valutazione e/o validazione di soluzioni informatiche;

2. Supporto relativo ad aspetti tecnologici

- Definire/revisionare architetture di reti o di sistemi;
- Risolvere le problematiche relative alla definizione dell'architettura ottimale per un sistema o una rete;
- Progettare la revisione architetture del sistema o di un sottosistema a fronte di mutate condizioni organizzative o a seguito di evoluzione tecnologica o al fine di ottenere livelli di servizio stabiliti;
- Individuare soluzioni comunicative definendo tecniche e strumenti per lo scambio informativo;
- Aggiornare dal punto di vista tecnologico le componenti hardware e/o software dei sistemi;
- Fornire il supporto adeguato agli utenti del sistema per un utilizzo ottimale delle risorse elaborative hardware, software e rete;
- Fornire assistenza all'uso di metodologie, architetture e tecniche di analisi e disegno di basi di dati.

3. Consulenza sulla redazione del Documento Programmatico sulla sicurezza

Il Fornitore dovrà coadiuvare l'Amministrazione, su richiesta della stessa, nell'espletamento di tutte le attività relative agli obblighi, in materia di sicurezza del trattamento dei dati, previsti dal D.L.vo 30/06/2003 n. 196.

4. Gestione della Sicurezza

In relazione all'argomento trattato ed alla sensibilità dei dati contenuti, particolare attenzione dovrà essere posta nel trattamento degli stessi, in particolare si dovrà prevedere:

- Un servizio di gestione LDAP
 1. visto l'aumentare delle utenze e dei servizi pianificati per soddisfare le richieste di accesso ai dati delle FF.PP, sarà opportuno prevedere un adeguamento della configurazione attualmente utilizzata volta a mantenerne elevate le prestazioni e l'affidabilità del sistema: il personale dell'Amministrazione, attualmente addetto alla gestione della directory LDAP, dovrà affiancare il personale specializzato, messo a disposizione dalla Società, coadiuvandolo nelle operazioni,

Fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema APFIS per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica della Direzione Centrale Anticrimine.

condividendone i risultati e le scelte operative, concludendo, a fine lavoro, un esauriente percorso di formazione on the job.

2. Una attività di integrazione e sviluppo di nuove componenti del sistema LDAP: in particolare, si dovrà prevedere un'attività di potenziamento, adeguamento e ri configurazione del sistema aggiornato con tutti gli applicativi che attualmente usano tale sistema e pianificare l'integrazione con quelli futuri, ad es. Banca Dati DNA o con il CEN (SCA/PSE380);

- Tenere costantemente sotto osservazione il sistema di controllo sugli accessi e sul relativo filtro. Gli accessi dovranno essere sempre autorizzati ed i tentativi di accesso non autorizzati, da parte di utenti e protocolli, tenuti sotto controllo ed inibiti;
- Effettuare un costante monitoraggio delle risorse hardware e software per la verifica degli eventi che possano intaccare la sicurezza del sistema;
- Verificare che la progettazione dell'attuale sistema e dei nuovi sviluppi sia conforme a quanto previsto dalla normativa vigente, in materia di sicurezza informatica, e con gli standard tecnologici più evoluti.

La sicurezza dei dati trattati dovrà, quindi, essere raggiunta attraverso l'adozione di tutte le misure di sicurezza logiche, fisiche ed organizzative, il cui utilizzo permetta di raggiungere i livelli di sicurezza adeguati a contrastare tutte le possibili minacce individuate nel processo di analisi dei rischi.

Documento di analisi dei rischi

Su richiesta dell'Amministrazione dovrà essere prodotto un documento di "analisi dei rischi" contenente le differenti valutazioni degli indici di rischio. Il documento dovrà tener conto dei requisiti fondamentali della sicurezza:

- Riservatezza;
- Conformità;
- Integrità;
- Disponibilità.

I fattori da dover prendere in considerazione durante l'analisi, dovranno essere, talaltro:

- La struttura informatica esistente: l'analisi dell'architettura informativa intesa come:
 - struttura e topologia della rete (Intranet/Internet/ Extranet)
 - piattaforme hardware e software adottate
 - applicazioni di business e produttività generale
 - requisiti ed esigenze di disponibilità del prodotto

Fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema APFIS per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica della Direzione Centrale Anticrimine.

- contromisure implementate e/o in corso di realizzazione: valutazione dell'infrastruttura di sicurezza e dei livelli di contromisure raggiunti per classi omogenee di minacce;
- security assessment precedenti: valutazione delle vulnerabilità e delle contromisure già individuate per ogni ambito tecnologico di riferimento.

Il documento di analisi dei rischi dovrà essere sottoposto al Responsabile di Progetto dell'Amministrazione per essere verificato e concordato.

Dovrà essere redatto un Piano di Sicurezza che conterrà tutte le attività e gli interventi che il Fornitore dovrà mettere in atto.

5. Gestione della Configurazione del Sistema

L'attività di gestione della configurazione ha lo scopo di assicurare:

- La corretta e completa identificazione della struttura dei prodotti hardware e software (prodotti e documentazione) impiegati sia negli Uffici centrali che periferici dell'Amministrazione;
- L'integrità dei prodotti attraverso aggiornamenti e allineamenti, a fronte di variazioni intervenute a seguito di interventi di sviluppo, manutenzione evolutiva/adequativa e correttiva;
- Gestione delle garanzie relative ai componenti hardware ed alle licenze software per quanto concerne gli adempimenti, gli aggiornamenti ed il rilevamento.

La Gestione della Configurazione dovrà essere garantita relativamente agli ambienti di manutenzione, collaudo ed esercizio.

In particolare dovrà essere prevista una metodologia che a conclusione di ciascun rilascio/intervento:

- Effettui la messa in esercizio della nuova versione dell'applicazione software unitamente alla documentazione di riferimento;
- Pubblichi la nuova versione della baseline della documentazione del sistema in esercizio;
- Consenta da parte del Responsabile dell'Amministrazione la verifica immediata della consistenza e dello stato di tutti i server, delle periferiche, delle apparecchiature di rete, del software di base e d'ambiente ed in generale di tutto quanto afferisca al sistema APFIS.

Per la Gestione della Configurazione dovrà essere adottata una metodologia che verifichi l'intero processo di gestione ed in particolare:

- Il processo per la gestione della richiesta di modifica;

Fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema APFIS per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica della Direzione Centrale Anticrimine.

- L'identificazione e la gestione degli elementi della configurazione (software ed oggetti) dall'elaborato e le sue versioni alle dipendenze fra gli elaborati;
- Controllo sullo stato di avanzamento del progetto/intervento.

4.4.1 Dimensionamento dell'attività

Per l'attività di supporto tecnico e consulenza è stato previsto un impegno complessivo di 528 gg/persona per ogni anno contrattuale, di cui 160 gg/persona per l'attività di gestione della configurazione, 140 gg/persona per l'attività di gestione della sicurezza, consulenza tecnica 204 gg/persona, consulenza organizzativa 24 gg/persona. Il Fornitore dovrà indicare in offerta tecnica il gruppo di lavoro preposto per tale attività, specificando i profili professionali impiegati, il mix delle figure professionali e l'impegno previsto.

4.5 Requisiti di qualità livelli di servizio e penali

Classe di fornitura	Project Management
Caratteristica/ sottocaratteristica	Efficienza/efficienza temporale
Indicatore/Misura	Rispetto della scadenza contrattuale – RSC
Sistema di gestione delle misure	Verrà utilizzato il sistema automatico di project management, che dovrà essere in grado di raccogliere ed elaborare i dati elementari. La data di consegna effettiva deve essere rilevata da una evidenza oggettiva da definire.
Unità di misura	Tempo (lavorativo) in giorni
Dati elementari da rilevare	data di effettiva consegna data di consegna da piano approvato
Periodo di riferimento	NA
Frequenza esecuzione misure	NA
Regole di campionamento	NA
Formula di calcolo	RSC = Dc - Dp dove Dc = data di effettiva consegna Dp = data di consegna da piano approvato
Regole di arrotondamento	NA
Obiettivi (valori soglia)	RSC ≤ 0.
Azioni contrattuali	Si applica la percentuale dello 0,5% dell'importo dovuto del periodo per la prima decade di ritardo che è incrementata di 0,5% per le decadi successive.
Caratteristica/ sottocaratteristica	Efficienza/utilizzazione delle risorse

UFFICIO TECNICO E ANALISI DI MERCATO- Settore I

Fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema APFIS per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica della Direzione Centrale Anticrimine.

Indicatore/Misura	Turnover dei ruoli chiave – TORC Si riferisce al numero di sostituzioni operate dal fornitore del personale impiegato nei ruoli chiave
Sistema di gestione delle misure	Sistema di registrazione degli avvicendamenti. Il numero delle sostituzioni è rilevato da evidenze oggettive (comunicazione del fornitore di sostituzione del personale).
Unità di misura	Numero
Dati elementari da rilevare	Nr. di sostituzioni permanenti nei ruoli chiave
Periodo di riferimento	Intera durata del progetto
Frequenza esecuzione misure	NA
Regole di campionamento	NA
Formula di calcolo	TORC = nr. sostituzioni permanenti nei ruoli chiave
Regole di arrotondamento	NA
Obiettivi (valori soglia)	TORC = 0
Azioni contrattuali	Per ogni sostituzione nei ruoli chiave si applica una penale pari allo 0,2% (due per mille) dell'importo contrattuale.
Caratteristica/sottocaratteristica	Efficienza/utilizzazione delle risorse
Indicatore/Misura	Affiancamento dei ruoli chiave – ARC
Sistema di gestione delle misure	Sistema di registrazione dei periodi di affiancamento a seguito di sostituzione di personale impiegato nei ruoli chiave. Le durate degli affiancamenti si rilevano dai documenti analitici di rilevazione presenze del personale del fornitore.
Unità di misura	Giorni lavorativi
Dati elementari da rilevare	Data di inizio (In) e fine (Fn) di un affiancamento
Periodo di riferimento	Intera durata del progetto
Frequenza esecuzione misure	NA
Regole di campionamento	NA
Formula di calcolo	ARC = (Fn-In) – nr. giorni non lavorativi nel periodo
Regole di arrotondamento	NA
Obiettivi (valori soglia)	ARC ≥ 40
Azioni contrattuali	Per ogni giorno in diminuzione rispetto al valore di soglia si applica una penale del 120% del corrispettivo giornaliero corrispondente al ruolo

UFFICIO TECNICO E ANALISI DI MERCATO- Settore I

Fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema APFIS per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica della Direzione Centrale Anticrimine.

Classe di fornitura	Manutenzione Correttiva ed Adeguativa
Caratteristica/ sottocaratteristica	Efficienza/efficienza temporale
Indicatore/Misura	Tempestività della presa in carico delle anomalie – TPCA
Sistema di gestione delle misure	L'anomalia può essere generata dall'help desk (su sollecitazione dell'utente), dai gestori dei sistemi, dai gestori delle postazioni di lavoro, ecc. Gli strumenti utilizzati dovranno raccogliere le anomalie suddividendole per <u>gravità</u> : <ul style="list-style-type: none"> • Livello Bloccante (Funzionalità critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti); • Livello Non Bloccante (Funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti); e mantenere traccia delle loro evoluzioni e soluzione. Il tempo di presa in carico è relativo all'intervento on-site a seguito di chiamata in reperibilità non risolutiva.
Unità di misura	Tempo (ore)
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo di ricezione dell'anomalia • Tempo di presa in carico anomalia
Periodo di riferimento	Per tutta la durata contrattuale
Frequenza esecuzione misure	3 mesi
Regole di campionamento	Vanno considerati le segnalazioni pervenute nel periodo di osservazione
Formula di calcolo	Dati necessari <ul style="list-style-type: none"> • tempo di ricezione anomalia (T_i), all'ora • tempo di presa in carico anomalia (T_c), all'ora $TPCA = T_c - T_i$
Regole di arrotondamento	NA
Obiettivi (valori soglia)	Obiettivi <ul style="list-style-type: none"> • $TPCA \leq$ valore normale (a seconda della gravità) Valori soglia di intervallo sul ritardo: <ul style="list-style-type: none"> • valore normale per gravità livello Bloccante = 4 ore • valore normale per gravità livello Non Bloccante = entro le ore 8:00 del giorno lavorativo successivo alla chiamata NOTA – L'intervallo sul ritardo definisce la soglia temporale per l'applicazione delle azioni contrattuali
Azioni contrattuali	Per ogni ritardo superiore all'intervallo definito per categoria di gravità si applica una penale di importo rispettivamente dello 1% , e dello 0,5% del corrispettivo relativo al periodo di riferimento.
Eccezioni	L'applicazione delle regole contrattuali inizia dopo un periodo di osservazione dall'avvio del servizio della durata di 3 mesi
Caratteristica/ Sottocaratteristica	Efficienza/Efficienza temporale
Indicatore/Misura	Rispetto dei tempi di risoluzione del problema – RTRP
Sistema di gestione delle misure	L'indicatore misura la differenza tra il tempo previsto per la risoluzione del problema ed il tempo effettivamente impiegato per la risoluzione del problema. Il problema deve essere, in questo caso, di pertinenza della sola gestione dell'applicativo.

UFFICIO TECNICO E ANALISI DI MERCATO- Settore I

Fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema APFIS per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica della Direzione Centrale Anticrimine.

	<p>Le durate sono classificate per livelli di <u>gravità</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Livello Bloccante (Funzionalità critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti); • Livello Non Bloccante (Funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti); <p>Si fa riferimento alle analisi di rendicontazione delle attività di manutenzione.</p>									
Unità di misura	Percentuale									
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • durata prevista di risoluzione problema • durata effettiva di risoluzione problema 									
Periodo di riferimento	Per tutta la durata contrattuale									
Frequenza esecuzione misure	Ogni trimestre									
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste pervenute									
Formula di calcolo	<p>Dati necessari:</p> <ul style="list-style-type: none"> • durata prevista di risoluzione problema (T_p) • durata effettiva di risoluzione problema (T_e) $RTRP = T_p - T_i$ <p>Si calcola quindi la frequenza delle durate inferiori al valore normale</p> $FN_{RTRP} i = \frac{N(\text{durata} \leq \text{valore normale})}{N_{\text{eventi}}} \times 100$ <p>e la frequenza delle durate superiori al valore limite</p> $FL_{RTRP} i = \frac{N(\text{durata} \leq \text{valore limite})}{N_{\text{eventi}}} \times 100$ <p>$i = 1,2$ (1=Bloccante, 2= Non Bloccante)</p>									
Regole di arrotondamento	<ul style="list-style-type: none"> • Le durate vanno arrotondate al giorno • La frequenza va arrotondata al punto percentuale sulla base del primo decimale al punto % per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ al punto % per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$ 									
Obiettivi (valori soglia)	<p>Obiettivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • RTRP \leq valore normale con $FN_{RTRP} \geq$ frequenza normale • RTRP \leq valore limite con $FL_{RTRP} \leq$ frequenza limite <p>Valori soglia:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Gravità</th> <th>Valore Normale (ore solari)</th> <th>Valore Limite (ore solari)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Livello Bloccante</td> <td>6</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td>Livello Non Bloccante</td> <td>24</td> <td>48</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> • frequenza normale = 98% • frequenza limite = 2% 	Gravità	Valore Normale (ore solari)	Valore Limite (ore solari)	Livello Bloccante	6	24	Livello Non Bloccante	24	48
Gravità	Valore Normale (ore solari)	Valore Limite (ore solari)								
Livello Bloccante	6	24								
Livello Non Bloccante	24	48								
Azioni contrattuali	Per ogni 1% di FN_{RTRP} inferiore alla frequenza normale si applica una penale in									

UFFICIO TECNICO E ANALISI DI MERCATO- Settore I

Fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema APFIS per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica della Direzione Centrale Anticrimine.

	<p>termini di percentuale del corrispettivo nel periodo di riferimento, come dalla seguente tabella:</p> <p>Livello 1 = 1% del corrispettivo nel periodo di riferimento Livello 2 = 0,5% del corrispettivo nel periodo di riferimento</p> <p>Per ogni 1% di FL_{RTRP} superiore alla frequenza limite normale si applica una penale in termini di percentuale del corrispettivo nel periodo di riferimento, come dalla seguente tabella:</p> <p>Livello 1 = 1,2% del corrispettivo nel periodo di riferimento Livello 2 = 1% del corrispettivo nel periodo di riferimento</p>
Eccezioni	L'applicazione delle regole contrattuali inizia dopo un periodo di osservazione dall'avvio del servizio della durata di 3 mesi .
Classe di fornitura	Manutenzione Evolutiva/Sviluppo
Caratteristica / Sottocaratteristica	Affidabilità/ Maturità
Indicatore/Misura	Difettosità – NDIF
Sistema di gestione delle misure	<p>Il fornitore dovrà prevedere un sistema in grado di raccogliere ed elaborare i dati elementari in particolare nelle fasi di <i>test, collaudo e nell'arco temporale relativo all'avviamento/diffusione</i>.</p> <p>Il sistema di rilevazione deve prevedere una classificazione delle malfunzioni ad esempio in base alle seguenti tipologie:</p> <ul style="list-style-type: none"> – <i>non bloccante</i>: malfunzione che, pur impedendo l'uso delle funzioni software, non inibisce l'operatività da parte dell'utente; l'utente può cioè ugualmente pervenire ai risultati attesi mediante l'utilizzo di altre funzionalità comunque offerte dal sistema; – <i>bloccante</i>: malfunzione che rende totalmente o parzialmente non utilizzabili le funzionalità disponibili all'utente. <p>I fermi dell'applicazione sono provocati da errori bloccanti. La rilevazione può essere fatta automaticamente con appositi tool di defects tracking o con modalità mista. Ogni malfunzione rilevata deve essere analizzata e classificata per rilevarne la causa. Malfunzioni derivanti dalla medesima causa devono essere conteggiate una sola volta.</p>
Unità di misura	Percentuale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Dimensioni in FP delle applicazioni a inizio del periodo di osservazione. • Nr malfunzioni per tipo. • Fase di rilevazione (test, collaudo, avviamento / diffusione).
Periodo di riferimento	Nei 12 mesi di esercizio dal collaudo positivo dell'intervento di MEV.
Frequenza esecuzione misure	NA
Regole di campionamento	NA
Formula di calcolo	<p>Dati necessari</p> $NDIFB = MB_{TOT} / FP$ $NDIFNB = MNB_{TOT} / FP$ <p>MB_{TOT} = numero totale di Malfunzioni Bloccanti rilevate nel periodo di riferimento;</p>

UFFICIO TECNICO E ANALISI DI MERCATO- Settore I

Fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema APFIS per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica della Direzione Centrale Anticrimine.

	MNB _{TOT} = numero totale di Malfunzioni Non Bloccanti rilevate nel periodo di riferimento; Il valore va espresso come percentuale.		
Regole di arrotondamento	La percentuale va arrotondata al decimale successivo dell'ultimo decimale significativo del valore di soglia. (es. per valore di soglia = 0,01 l'arrotondamento è al terzo decimale).		
Obiettivi (valori soglia)	Obiettivi L'obiettivo è quello di tenere sotto controllo l'affidabilità dell'applicazione, monitorando il tasso degli errori applicativi che provocano il fermo dell'applicazione. Valori soglia sono illustrati di seguito		
	Classe di criticità	Descrizione	Valore soglia errori bloccanti
	1	Guasti Bloccanti	0,01%
	2	Guasti Non Bloccanti	NA
Azioni contrattuali	Il superamento dei valori di soglia comporta l'applicazione di una penale determinata come % del corrispettivo dell'intervento di MEV ed è illustrato in tabella		
	Classe di criticità	Importo per errori bloccanti	Importo per errori non bloccanti
	1	1%	NA
	2	NA	0,5%
Caratteristica /Sottocaratteristica	Affidabilità / ripristinabilità		
Indicatore/Misura	Efficienza di rimozione errori – RERR		
Sistema di gestione delle misure	Sistema di gestione della rilevazione dei difetti con la componente aggiuntiva di registrazione degli interventi di rimozione, dei tempi impegnati e relativo esito. Il sistema dovrà essere in grado di raccogliere ed elaborare i dati elementari in particolare <i>nell'arco temporale relativo all'avviamento / diffusione / garanzia</i> . La rilevazione può essere fatta in modalità mista con appositi tool di defects tracking e trouble ticketing ⁹ .		
Unità di misura	RERRBL, RERRNBL = percentuale. T = ora		
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Nr malfunzioni rilevate per Tipo; Nr interventi di rimozione effettuati con esito positivo; Tempo di rimozione e ripristino. 		
Periodo di	Per tutta la durata contrattuale.		

⁹ Nel caso di MEV, anche se contrattualmente il Fornitore non è considerato responsabile e non deve rispondere delle anomalie presenti nel prodotto realizzato da altri, la rilevazione deve essere effettuata e resa disponibile prontamente all'interfaccia indicata dalla Stazione appaltante, per consentire a questa ogni possibile intervento utile a valutare prontamente ed eventualmente ripristinare il livello atteso della qualità del servizio. È presupposto a ciò la corretta individuazione delle responsabilità associate al funzionamento delle singole componenti, che deve essere naturalmente gestito nell'ambito del sistema di Configuration Management.

UFFICIO TECNICO E ANALISI DI MERCATO- Settore I

Fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema APFIS per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica della Direzione Centrale Anticrimine.

riferimento										
Frequenza esecuzione misure	Ogni trimestre									
Regole di campionamento	NA									
Formula di calcolo	<p>Malfunzioni rimosse nel tempo limite (valori espressi come percentuale):</p> $\mathbf{RERRBL} = \text{MBL}_{\text{rimossi}} / \text{MBL}_{\text{rilevati}}$ $\mathbf{RERRNBL} = \text{MNBL}_{\text{rimossi}} / \text{MNBL}_{\text{rilevati}}$ <p>dove:</p> <p>$\text{MBL}_{\text{rimossi/rilevati}}$ = numero totale delle Malfunzioni Bloccanti rimosse nel tempo limite / rilevate nel periodo di osservazione;</p> <p>$\text{MNBL}_{\text{rimossi/rilevati}}$ = numero totale delle Malfunzioni Non Bloccanti rimosse nel tempo limite / rilevate nel periodo di osservazione;</p> <p style="text-align: center;">Tempo di rimozione e ripristino $T = D\text{-fi} - D\text{-in}$ D-in= data/ora inizio intervento eseguito nel tempo limite D-fi= data/ora fine intervento eseguito nel tempo limite</p>									
Regole di arrotondamento	La percentuale va arrotondata al primo decimale.									
Obiettivi (valori soglia)	<p>L'obiettivo è quello di tenere sotto controllo l'efficienza e l'efficacia del periodo di avviamento / diffusione monitorando la tempestività di intervento a fronte di malfunzionamenti.</p> <p>Valori soglia:</p> <p>RERRBL ≥ 90% con tempo limite = 4 ore per la classe di criticità 1. Il restante 10% dei casi deve essere risolto nel tempo limite = 16 ore.</p> <p>RERRNBL ≥ 90% con tempo limite = 36 ore per classe di criticità 2 ; il restante 10% dei casi deve essere risolto nel tempo limite = 48 ore</p>									
Azioni contrattuali	<p>Il superamento dei valori di soglia comporta l'applicazione di una penale determinata come % del corrispettivo dell'intervento di MEV ed è illustrato in tabella</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>Classe di criticità</th> <th>Importo per errori bloccanti</th> <th>Importo per errori non bloccanti</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>1%</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>NA</td> <td>0,5%</td> </tr> </tbody> </table>	Classe di criticità	Importo per errori bloccanti	Importo per errori non bloccanti	1	1%	NA	2	NA	0,5%
Classe di criticità	Importo per errori bloccanti	Importo per errori non bloccanti								
1	1%	NA								
2	NA	0,5%								
Classe di fornitura	Centro di Supporto e Gestione									
Caratteristica /Sottocaratteristica	Affidabilità/ Tolleranza ai guasti									
Indicatore/Misura	Disponibilità del sistema – DIS1									
Sistema di gestione delle misure	<p>La disponibilità viene misurata contando il numero dei fermi non programmati di sistema e la loro durata, nell'arco della finestra di erogazione del servizio.</p> <p>L'indicatore relativo alla disponibilità dei sistemi riguarda la disponibilità dell'intera infrastruttura hardware e software necessaria all'erogazione di una applicazione verso l'utente finale e non quindi la disponibilità di un singolo elemento del sistema.</p> <p>L'indicatore relativo alla disponibilità dei sottosistemi (DB,...) e prodotti del middleware (Web Server, Application Server, ecc.) in questo contesto riguarda la</p>									

UFFICIO TECNICO E ANALISI DI MERCATO- Settore I

Fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema APFIS per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica della Direzione Centrale Anticrimine.

	disponibilità delle prestazioni o la fruizione dell'applicazione <u>nella sua interezza</u> .
Unità di misura	Percentuale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data e ora di fermo (al minuto) Data e ora di riattivazione (al minuto)
Periodo di riferimento	3 mesi
Frequenza esecuzione misure	4 volte l'anno
Regole di campionamento	<p>Vanno considerati i fermi non programmati, non dovuti all'applicazione, rilevabili dal log di sistema e/o dai registri di conduzione operativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> Fermi occorsi e risolti nel <u>periodo di osservazione corrente</u> Fermi occorsi nel <u>periodo di osservazione precedente</u> e risolti in quello <u>corrente</u>.
Formula di calcolo	<p>Dati necessari</p> <ul style="list-style-type: none"> durata del fermo tempo totale = tempo contrattuale di erogazione del servizio nel periodo di riferimento (esclusi i fermi programmati) <p>La disponibilità si rappresenta come</p> $DIS1 = \frac{\text{Tempo}_{\text{totale}} - \sum \text{Durata}_{\text{fermo}}}{\text{Tempo}_{\text{totale}}} \times 100$
Regole di arrotondamento	<p>La percentuale va arrotondata alla frazione decimale di punto percentuale sulla base del secondo decimale</p> <ul style="list-style-type: none"> per difetto se la parte decimale è $\leq 0,05$ per eccesso se la parte decimale è $> 0,05$
Obiettivi (valori soglia)	<p>Obiettivi</p> <p>DIS1 $\geq 99,9\%$ (sistema ad alta disponibilità)</p>
Azioni contrattuali	Per ogni 0,1% di disponibilità inferiore all'obiettivo si applica una penale di importo compreso dell'1% del corrispettivo relativo al periodo di riferimento per i sottosistemi critici e dello 0,5% per gli altri.
Eccezioni	L'applicazione delle regole contrattuali inizia dopo un periodo di avviamento di tre mesi.
Classe di fornitura	Supporto alla Formazione
Caratteristica / Sottocaratteristica	Efficacia (Formazione)
Indicatore/Misura	Efficacia didattica del docente – EDD
Metodi e strumenti di misura	<p>La rilevazione viene effettuata tramite il questionario di gradimento da somministrare a cura del Fornitore alla fine dell'erogazione di ciascun corso, tramite gli item "Come valuta il grado di efficacia (profondità e ampiezza dei contenuti) dei docenti nel trattare i temi/argomenti del corso?" e "Come valuta la chiarezza espositiva dei docenti nel trattare i temi/argomenti del corso?".</p> <p>Il giudizio, dato su scala 1-10 su ciascuno dei quesiti, risulta dalla media aritmetica delle due risposte.</p>
Unità di misura	Numero
Dati elementari da rilevare	Livello di soddisfazione del partecipante
Periodo di riferimento	Fase di erogazione del servizio
Frequenza esecuzione misure	Tutte le edizioni dei corsi in cui risulta articolato il servizio formativo

UFFICIO TECNICO E ANALISI DI MERCATO- Settore I

Fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema APFIS per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica della Direzione Centrale Anticrimine.

Regole di campionamento	N.A.
Formula di calcolo	Valore medio dei giudizi espressi per singola edizione del corso
Regole di arrotondamento	Arrotondamento alla seconda cifra decimale
Obiettivi, valori soglia	Risultato atteso > 7
Azioni contrattuali	In presenza di un esito negativo saranno attuate specifiche azioni correttive (sostituzione docente e ripetizione della sessione di formazione)
Classe di fornitura	Assistenza on site
Caratteristica / Sottocaratteristica	Funzionalità / Accuratezza
Indicatore/Misura	Correttezza delle esecuzioni delle attività – CASS
Unità di Misura	Percentuale
Dati Elementari da rilevare	Numero delle attività schedate correttamente eseguite nel periodo di osservazione
Periodo di riferimento	3 mesi
Frequenza esecuzione misure	4 volte l'anno
Regole di campionamento	La misura si fa sulla totalità delle attività schedate
Formula di calcolo	Dati necessari numero delle attività schedate nel periodo di osservazione numero delle attività correttamente eseguite nel periodo di osservazione, nel rispetto della tempistica di schedulazione $CASS = \frac{Nattività _ schedulate _ correttamente _ eseguite}{Nattività _ schedulate} \times 100$
Regole di arrotondamento	Il valore va arrotondato alla frazione decimale di punto percentuale sulla base del secondo decimale - per difetto se la seconda parte decimale è ≤ 0,05 - per eccesso se la seconda parte decimale è > 0,05
Obiettivi (valori soglia)	CASS ≥ 90%
Azioni contrattuali	Per ogni punto decimale % di CASS in meno rispetto all'obiettivo si applica una penale di importo dello 1% del corrispettivo nel periodo di riferimento, riferito al numero di gg/u per figura professionale impiegata.
Eccezioni	L'applicazione delle regole contrattuali inizia dopo un periodo di avviamento stabilito contrattualmente non superiore ai tre mesi.
Classe di fornitura	Centro di Supporto e Gestione
Caratteristica / Sottocaratteristica	Efficienza / Utilizzazione delle risorse
Indicatore/Misura	Rispetto del divieto di sostituzione delle risorse professionali – DSR
Sistema di gestione	Analisi del rapporto di rilevazione delle presenze

UFFICIO TECNICO E ANALISI DI MERCATO- Settore I

Fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema APFIS per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica della Direzione Centrale Anticrimine.

delle misure	
Unità di Misura	NA
Dati Elementari da rilevare	Nominativi delle figure professionali impiegate
Periodo di riferimento	L'intera durata del contratto
Frequenza esecuzione misure	1 volta a fine di ogni attività
Regole di campionamento	NA
Formula di calcolo	NA
Regole di arrotondamento	NA
Obiettivi (valori soglia)	Numero di sostituzioni uguale a zero
Azioni contrattuali	Penale: Per ogni sostituzione non autorizzata dall'Amministrazione si applica una penale di importo pari allo 0,05 % del corrispettivo dovuto per l'attività
Eccezioni	NA
Caratteristica / Sottocaratteristica	Soddisfazione
Indicatore/Misura	Soddisfazione dell'utente - SOD
Sistema di gestione delle misure	I questionari di rilevazione della soddisfazione degli utenti, proposto dal Fornitore ed approvato dall'Amministrazione, devono proporre domande che indagano sul grado di soddisfazione nei confronti dei servizi / prodotti che il fornitore ha erogato.
Metodi e strumenti di misura	Misura manuale
Unità di misura	Percentuale
Dati elementari da rilevare	Valori (da 1 a 6) forniti in risposta alle domande specifiche
Periodo di riferimento	NA
Frequenza esecuzione misure	Alla fine di ogni attività di consulenza
Regole di campionamento	NA
Formula di calcolo	$SOD = (x * 100) / y$ dove: x = N° delle risposte positive (per risposta positiva si intende una risposta con valore > 3) y = N° delle domande
Regole di arrotondamento	La percentuale ottenuta dovrà essere arrotondata all'intero superiore se la parte decimale è maggiore di 0,50 o all'intero inferiore se la parte decimale è minore o uguale a 0,50.
Obiettivi (valori soglia)	SOD ≥ 80%

Fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema APFIS per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica della Direzione Centrale Anticrimine.

Azioni contrattuali	Penale: Per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione si applica una penale di importo pari allo 0,2% del valore della consulenza
Eccezioni	NA

4.6 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, sulla fornitura oggetto del presente capitolato tecnico non potrà essere distolto dalle sue normali attribuzioni o impegnato per altri progetti.

Per quanto concerne tutte le attività previste, dovrà essere prodotta la reportistica mensile che riporti anche i tempi di intervento e di risoluzione dei problemi, verificando che essi rientrino nei livelli di servizio (SLA) contrattualmente previsti. Nell'ambito delle suddette attività potranno essere forniti strumenti software preferibilmente di tipo open source che rimarranno di proprietà d'uso dell'Amministrazione.

Con cadenza trimestrale, l'Amministrazione potrà verificare la professionalità del personale specialistico 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.

Le modalità di erogazione del servizio osserveranno le direttive espresse nel Piano di Qualità prodotto dal Fornitore e approvato dall'Amministrazione.

L'erogazione di prodotti e/o servizi previsti saranno attivati secondo le indicazioni riportate nella tabella seguente:

PRODOTTO /SERVIZIO	ATTIVAZIONE		
	<i>A richiesta</i>	<i>Periodicamente</i>	<i>Continuativa</i>
Interventi di manutenzione software	*		*
Gestione della configurazione			*
Gestione della sicurezza	*	*	*
Affiancamento ed addestramento	*	*	*
Consulenza organizzativa	*		
Consulenza tecnologica	*		

Fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema APFIS per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica della Direzione Centrale Anticrimine.

5 MODALITÀ DI COMPILAZIONE DELLE OFFERTE

5.1 Offerta Economica

Nell'offerta oltre al costo globale della fornitura, dovranno essere forniti i costi distinti per le singole attività come di seguito indicato.

SERVIZI A CANONE MENSILE

	Tariffa canone mensile	Importo totale offerto per 12 mesi
CALL CENTER	€	€

SERVIZI A CANONE ANNUALE

	Importo totale offerto per 12 mesi
CONDUZIONE APPLICATIVA	€

SERVIZI MANUTENZIONE QUOTATATI IN FP e/o GG/persona

	Costo FP	Quantità	Importo totale offerto per 12 mesi
Manutenzione Correttiva E Adeguativa	€	612 FP	
	Tariffa canone mensile in FP	Quantità	Importo totale offerto per 12 mesi
Manutenzione Evolutiva	€	874 FP	€
	Tariffa media gg/uomo	Quantità	Importo totale offerto per 12 mesi
Manutenzione Preventiva		45 GG/UU	€
TOTALE ANNUO PER I SERVIZI DI MANUTENZIONE			

TARIFFE FIGURE PROFESSIONALI

	Tariffa offerta (costo al giorno)
Capo Progetto	
Analista Funzionale	
Programmatore Esperto	
S/Senior	

UFFICIO TECNICO E ANALISI DI MERCATO- Settore I

Fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema APFIS per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica della Direzione Centrale Anticrimine.

Sistemista	
Consulente Tecnologie	
Consulente Organizzazione	
Formatore	
Altre figure: inserire una riga per ogni figura professionale offerta	

SERVIZI DI REPERIBILITA'			
	Tariffa ora/uomo	Canone mensile	Canone per 12 mesi
Reperibilità fuori orario di servizio	€	€	€
			Importo totale offerto per 36 gg/anno
Intervento on site fuori orario di servizio	€	Al massimo 36 gg/anno	
TOTALE SERVIZI DI REPERIBILITA'	€		

GESTIONE DELLA CONFIGURAZIONE					
	A	B	C	D	E
	% impegno	GG/UU	Tariffa professionale	Giornate totali all'anno	Importo offerto per 12 mesi (B*A)
Analista Funzionale				160 GG/UU	
Programmatore Esperto					
S/Senior					
Sistemista					
Consulente Tecnologie					
Consulente Organizzazione					
Formatore					
Altre figure: inserire una riga per ogni figura professionale offerta					
TOTALE					

UFFICIO TECNICO E ANALISI DI MERCATO- Settore I

Fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema APFIS per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica della Direzione Centrale Anticrimine.

GESTIONE DELLA SICUREZZA

	A	B	C	D	E
	% impegno	GG/UU	Tariffa professionale	Giornate totali all'anno	Importo offerto per 12 mesi (B*A)
Analista Funzionale				140 GG/UU	
Programmatore Esperto					
S/Senior					
Sistemista					
Consulente Tecnologie					
Consulente Organizzazione					
Formatore					
Altre figure: inserire una riga per ogni figura professionale offerta					
TOTALE					

FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO

	A	B	C	D	E
	% impegno	GG/UU	Tariffa professionale	Giornate totali all'anno	Importo offerto per 12 mesi (B*A)
Analista Funzionale				48 GG/UU	
Programmatore Esperto					
S/Senior					
Sistemista					
Consulente Tecnologie					
Consulente Organizzazione					
Formatore					
Altre figure: inserire una					

UFFICIO TECNICO E ANALISI DI MERCATO- Settore I

Fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema APFIS per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica della Direzione Centrale Anticrimine.

riga per ogni figura professionale offerta					
TOTALE					

CONSULENZA TECNICA

	A	B	C	D	E
	% impegno	GG/UU	Tariffa professionale	Giornate totali all'anno	Importo offerto per 12 mesi (B*A)
Analista Funzionale				204 GG/UU	
Programmatore Esperto					
S/Senior					
Sistemista					
Consulente Tecnologie					
Consulente Organizzazione					
Formatore					
Altre figure: inserire una riga per ogni figura professionale offerta					
TOTALE					

CONSULENZA ORGANIZZATIVA

	A	B	C	D	E
	% impegno	GG/UU	Tariffa professionale	Giornate totali all'anno	Importo offerto per 12 mesi (B*A)
Analista Funzionale				24 GG/UU	
Programmatore Esperto					
S/Senior					
Sistemista					
Consulente Tecnologie					

UFFICIO TECNICO E ANALISI DI MERCATO- Settore I

Fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema APFIS per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica della Direzione Centrale Anticrimine.

Consulente					
Organizzazione					
Formatore					
Altre figure: inserire una riga per ogni figura professionale offerta					
TOTALE					

Servizi offerti	Importo offerto per 12 mesi
SERVIZIO DI CALL CENTER	
CONDUZIONE APPLICATIVA	
TOTALE PER I SERVIZI DI MANUTENZIONE (MAC, evolutiva, preventiva)	
TOTALE SERVIZI DI REPERIBILITA'	
GESTIONE DELLA CONFIGURAZIONE	
GESTIONE DELLA SICUREZZA	
FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO	
CONSULENZA TECNICA	
CONSULENZA ORGANIZZATIVA	

PREZZO GLOBALE PER ANNO (ESCLUSA IVA)	
--	--

<i>IMPORTO GLOBALE PER TRE ANNI (esclusa IVA)</i>	
<i>Di cui oneri per sicurezza specifici dell'attività d'impresa</i>	

Fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema APFIS per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica della Direzione Centrale Anticrimine.

5.2 Offerta Tecnica

L'offerta tecnica dovrà essere prodotta, a pena di esclusione dalla gara, in lingua italiana priva di qualsiasi indicazione diretta o indiretta di carattere economico, dalla quale dovranno evincersi in maniera diretta e dettagliata le caratteristiche del sistema offerto, mettendo a confronto le caratteristiche tecniche minime richieste e quelle offerte, le modalità di fornitura e di presentazione dei servizi oggetto di fornitura, con riferimento ai requisiti indicati nel capitolato tecnico. Pertanto l'offerta tecnica dovrà essere redatta seguendo lo stesso schema di indice del capitolato tecnico.

Inoltre, l'offerta dovrà esplicitamente attestare la rispondenza della fornitura ai seguenti requisiti e vincoli, pena l'esclusione dalla gara.

1. la disponibilità da parte del fornitore di un'adeguata struttura in grado di eseguire i servizi previsti;
2. la presenza e disponibilità di adeguate e stabili strutture di supporto tecnico in grado di assicurare interventi on-site e servizi di prima diagnosi su chiamata telefonica in accordo ai livelli di servizio definiti.
3. l'impegno a consegnare tutti i componenti oggetto della fornitura completi di quanto necessario per il loro utilizzo e per verificare, all'atto dell'installazione, il loro pieno e corretto funzionamento (software diagnostico, componenti hardware per il collaudo, etc.);
4. La documentazione tecnica, d'installazione, d'uso e di manutenzione in lingua italiana;
5. Fornitura dei software realizzati ad hoc (codice sorgente ed eseguibili o le personalizzazioni dei package software) con i relativi "media" (CD-ROM);
6. I prodotti software (comprese le utility) in lingua italiana, completi di documentazione e dell'ultima versione commercializzata.

Si richiede che nell'offerta tecnica siano identificati i processi previsti e le metriche che saranno applicate durante lo svolgimento del progetto, e che siano specificati gli impegni presi nei riguardi di quanto richiesto, insieme ad ogni informazione opportuna per chiarire al Ministero le modalità con le quali questi impegni saranno soddisfatti

Alla relazione in originale dovranno essere aggiunte due copie, anche su formato elettronico non modificabile (p.es. in formato ".pdf" con la possibilità di eseguire ricerche sul testo).

La suddetta Relazione Tecnica:

Fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema APFIS per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica della Direzione Centrale Anticrimine.

- 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;
- dovrà essere contenuta entro le 100 (cento) pagine;
- dovrà rispettare lo “Schema di risposta” riportato nell’allegato1.

Si sottolinea che, la Relazione Tecnica deve descrivere le modalità di erogazione di ciascun servizio anche in assenza di miglioramento dei requisiti minimi indicati nel presente capitolato.

Si precisa che tutte le soluzioni proposte devono essere nella piena disponibilità dell’impresa e senza oneri aggiuntivi per l’Amministrazione. Si precisa inoltre che quanto descritto nella Relazione Tecnica costituisce di per sé dichiarazione di impegno dell’impresa all’esecuzione nei tempi e modi descritti nella relazione stessa. Per tutte le proposte indicate nella Relazione Tecnica dovranno essere forniti gli elementi oggettivi di verifica o misurazione.

Fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema APFIS per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica della Direzione Centrale Anticrimine.

6 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:

- a) **Prezzo** **35**
 b) **Caratteristiche tecniche** **65**

Il punteggio, sarà determinato dalla somma algebrica del punteggio tecnico e del punteggio dell'offerta economica calcolato applicando la seguente formula:

$$Y = Pt + Pe$$

Legenda:

Y = punteggio totale ottenuto;

Pt = punteggio ottenuto a seguito della valutazione tecnica dell'offerta;

Pe = punteggio dell'offerta economica;

I punti relativi all'offerta tecnica (**Pt**) saranno attribuiti secondo il criterio specificato nei punti e nella tabella seguente.

i	Parametri di valutazione	Modalità di assegnazione punteggi discrezionali (D)	Modalità di assegnazione punteggi tabellari (T)	Punteggio max discrezionale (wi)	Punteggio max tabellare (wi)
1	Organizzazione del progetto	<p>Organizzazione proposta a supporto dell'erogazione dei servizi; Descrizione del modello organizzativo per l'erogazione dei servizi della fornitura con evidenza degli specifici ruoli richiesti nel Capitolato Tecnico, nonché di eventuali ruoli e/o referenti aggiuntivi che il concorrente s'impegna ad impiegare, senza oneri aggiuntivi, per l'erogazione dei servizi della fornitura. La valutazione si baserà su elementi quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Struttura organizzativa proposta in cui per ciascun ruolo indicato in organigramma sia associata una precisa responsabilità • Eventuali altri aspetti caratterizzanti la proposta 		4	
2	Presa in carico	<p>Soluzione organizzativa per il trasferimento di conoscenze tra i servizi coinvolti nella fornitura su nuove funzionalità sviluppate. La valutazione si baserà su:</p>		3	

UFFICIO TECNICO E ANALISI DI MERCATO- Settore I

Fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema APFIS per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica della Direzione Centrale Anticrimine.

		<ul style="list-style-type: none"> · Modalità organizzative e di processo · Pianificazione attività della presa in carico 			
3	Affiancamento di inizio fornitura	<p>Organizzazione, metodologia e piano delle attività proposti per l'addestramento del personale per la presa in carico dei servizi, ed il piano di presa in carico.</p> <p>La valutazione si baserà su elementi quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Completezza della metodologia di addestramento · aggiornamento personale · Erogazione del servizio in continuità rispetto all'attuale gestione 		1,5	
4	Affiancamento di fine fornitura	<p>Organizzazione, metodologia e piano delle attività proposti per il trasferimento del know how di fine fornitura sui processi gestionali e sugli strumenti a supporto dell'operatività.</p>		1,5	
5	Conduzione applicativa	<p>Modello proposto per l'erogazione del servizio, anche in funzione dei processi gestionali e del contesto tecnologico di riferimento. La valutazione si baserà su elementi quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Proposta per l'erogazione del servizio Soluzioni organizzative per garantire il corretto assaggio in esercizio di uno o più obiettivi progettuali · Soluzioni organizzative per fronteggiare picchi di attività dovuti a richieste di prodotti /servizi e/o piccoli interventi e/o attività di particolare rilevanza · Modalità organizzative e processi operativi di attivazione del servizio di manutenzione correttiva · Soluzioni proposte per garantire la copertura funzionale in caso di sostituzione o integrazione delle risorse <p>Eventuali altri aspetti caratterizzanti la proposta</p>		4	
6	Manutenzione		<p>Fornitura orario di servizio a copertura delle esigenze dell'Amministrazione e:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lunedì/venerdì 8:00-20:00 (criterio <i>on/off</i>) 		4

UFFICIO TECNICO E ANALISI DI MERCATO- Settore I

Fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema APFIS per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica della Direzione Centrale Anticrimine.

7	Modalità di erogazione del servizio di manutenzione evolutiva	<p>Modello proposto per l'erogazione del servizio, anche in funzione dei processi gestionali e del contesto tecnologico di riferimento. La valutazione si baserà su elementi quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Proposta per l'erogazione del servizio · Strumenti e metodi per garantire la qualità del software da rilasciare in esercizio · Soluzioni metodologiche per fronteggiare situazioni derivanti da instabilità e mutevolezza dei requisiti · Soluzioni organizzative per fronteggiare contrazioni dei tempi pianificati per singola fase del ciclo di vita o per gestire picchi di attività che comportano più obiettivi in parallelo e/o obiettivi critici · Processi proposti per ottimizzare il passaggio di conoscenze ai team di Gestione delle applicazioni, nella fase di rilascio in esercizio degli obiettivi di sviluppo <p>Eventuali altri aspetti caratterizzanti la proposta</p>		3	
8	Manutenzione Preventiva	Soluzione proposta per il servizio. Utilizzo di strumenti automatici per l'analisi della complessità e della qualità del codice sorgente		3	
9	Manutenzione Correttiva	Soluzione proposta per il servizio. Utilizzo di strumenti per la gestione dei trouble ticketing	<p>Tempestività presa in carico delle anomalie (TPCA) minore di 4 ore per guasti bloccanti:</p> <p>a) Per un valore soglia pari a 2 ore: 2 punti</p> <p>b) Per un valore soglia pari compreso tra 2 e 4 ore: 1 punto.</p> <p>Rispetto dei tempi di risoluzione del problema (RTRP) tempo di risoluzione di guasti bloccanti:</p> <p>a) Per un valore soglia pari a 2 ore: 2 punti</p> <p>b) Per un valore soglia compreso tra 2</p>	4	4

UFFICIO TECNICO E ANALISI DI MERCATO- Settore I

Fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema APFIS per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica della Direzione Centrale Anticrimine.

			e 4 ore: 1 punto c) Per un valore soglia compreso tra 4 e 6 ore:0,50		
10	Gestione della configurazione	Valutazione della proposta per il servizio di gestione della configurazione e di aggiornamento dei prodotti		4	
11	Gestione della sicurezza	Valutazione della proposta per il servizio di gestione della sicurezza secondo i seguenti aspetti: a) proposta complessiva per l'erogazione del servizio: max 3 punti . b) qualità del progetto di sicurezza proposto max 3 punti . c) modalità di erogazione della consulenza sulla redazione del documento Programmatico di sicurezza max 3 punti .	Possesso di una persona certificata CISSP sul profilo sicurezza: 1 punto	5	2
12	Supporto alla Formazione	Valutazione del supporto alla Formazione in funzione della semplicità di fruizione dei corsi, esaustività dell'approccio metodologico e contestualizzazione delle attività		4	
13	Servizio di consulenza tecnologica	Valutazione della proposta per il servizio di supporto relativo agli aspetti tecnologici		4	
14	Strumenti informatici proposti per il controllo della qualità dei servizi	Valutare strumenti offerti e modalità di gestione della rendicontazione degli SLA e strumenti di inquiry forniti all'Amministrazione per la consultazione di tali dati.	Se gli strumenti offerti per il controllo e la qualità dei servizi sono di tipo open source	4	2
15	Attestazione sulle risorse	Dichiarazione attestante che: a) Almeno il 50% delle risorse componenti i team impiegati presso l'Amministrazione per l'erogazione di servizi continuativi a canone sia assunto presso il concorrente con contratto di lavoro subordinato; b) Almeno il 70% delle risorse componenti i team impiegati presso l'Amministrazione per l'erogazione di servizi continuativi a canone sia assunto presso il concorrente con contratto di lavoro subordinato. Sarà assegnato un coefficiente percentuale pari a : 50% per la dichiarazione relativa al caso (a); 100% per la dichiarazione relativa al caso (b). L'assegnazione del punteggio di cui al punto (b) esclude l'assegnazione del punteggio di cui al punto (a).			4

UFFICIO TECNICO E ANALISI DI MERCATO- Settore I

Fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema APFIS per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica della Direzione Centrale Anticrimine.

16	Certificazioni delle risorse	<p>Impegno ad impiegare nei servizi continuativi a canone, con esclusione delle risorse previste per i servizi di Call Center e manutenzione correttiva, risorse professionali in possesso di certificazioni ITIL Foundation v.3 aggiuntive rispetto alle indicazioni del Capitolato tecnico. In particolare:</p> <p>a) Impegno a garantire che almeno il 20% delle risorse appartenenti ai Team on site sul totale delle risorse che compongono i Team on site sia in possesso della certificazione ITIL Foundation v.3</p> <p>b) Impegno a garantire che almeno il 40% delle risorse appartenenti ai Team on site sul totale delle risorse che compongono i Team on site sia in possesso della certificazione ITIL Foundation v.3</p> <p>Si precisa che i punteggi di cui al punto a) e di cui al punto b) sono tra loro alternativi. Sarà assegnato un coefficiente percentuale pari a : 50% per la dichiarazione relativa al caso (a); 100% per la dichiarazione relativa al caso (b).L'assegnazione del punteggio di cui al punto (b) esclude l'assegnazione del punteggio di cui al punto (a).</p>			4
TOTALE				45	20

Il Punteggio Tecnico (PT) verrà attribuito sulla base dei subcriteri di valutazione elencati nella tabella che segue. Tali subcriteri sono identificati dall'indice $i = 1, 2$ e 3 .

Nella colonna "Punteggio max tabellare", sono indicati 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 "Punteggio max discrezionale" sono indicati i punteggi che saranno attribuiti in ragione dell'esercizio della discrezionalità tecnica spettante alla Commissione giudicatrice.

Si precisa, inoltre, che per rendere omogenea l'attribuzione dei punteggi discrezionali alle diverse offerte si è deciso di assegnare ad ognuna delle voci inerenti i singoli aspetti dell'offerta da valutare un punteggio pesato in funzione dell'importanza della singola voce nell'ambito dell'offerta complessiva. Sono stati, inoltre, previsti sei giudizi da attribuire alle singole voci oggetto di valutazione; a ognuno di detti giudizi corrisponde l'assegnazione alla singola voce di un coefficiente percentuale (c), e segnatamente:

Fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema APFIS per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica della Direzione Centrale Anticrimine.

- Ottimo $c = 100 \%$
- Più che adeguato $c = 80 \%$
- Adeguato $c = 60 \%$
- Parzialmente adeguato $c = 40 \%$
- Scarsamente adeguato $c = 20 \%$
- Inadeguato $c = 0 \%$

Terminata l'attribuzione dei coefficienti percentuali a ciascuna offerta, per ciascun subcriterio, si procederà a trasformare i coefficienti percentuali attribuiti (c_i) a ogni offerta in punteggi definitivi (PT_i), riportando al 100% il valore più alto attribuito $\max(c_i)$ e proporzionando a tale valore i coefficienti attribuiti alle altre offerte, e infine moltiplicando il risultato così ottenuto per il corrispondente fattore ponderale w_i sulla base della seguente formula:

$$PT_i = \frac{c_i}{\max(c_i)} \times w_i$$

Una volta terminata la procedura di attribuzione punteggi PT_i , si procede a sommare, per ciascuna offerta, i singoli punteggi così attribuiti. Il risultato di tale somma costituisce il punteggio tecnico provvisorio pt attribuito a ciascuna offerta tecnica. pt

16

$$pt = \sum_{i=1} PT_i$$

I punteggi provvisori pt così determinati saranno trasformati in Punteggi Tecnici totali definitivi PT attribuendo il punteggio massimo (pari a 65 punti) all'offerta che ha ottenuto il punteggio tecnico totale provvisorio più elevato $\max(pt)$ e proporzionando a esso il valore conseguito dalle altre offerte, sulla base della seguente formula:

$$PT = 65 \times \frac{pt}{\max(pt)}$$

Saranno considerate le prime 3 (tre) cifre dopo la virgola senza procedere ad alcun arrotondamento (es. $PT: 3,23456$ punteggio attribuito 3,234).

Fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema APFIS per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica della Direzione Centrale Anticrimine.

L'attribuzione dei punteggi relativi all'offerta economica. In particolare, il punteggio relativo al prezzo, sarà calcolato sulla base della seguente formula:

$$PE_i = \begin{cases} 35 \times 0,9 \times \frac{R_i}{R_{med}} & \text{se } R_i \leq R_{med} \\ 35 \times \left[0,9 + 0,1 \times \frac{R_i - R_{med}}{R_{max} - R_{med}} \right] & \text{se } R_i > R_{med} \end{cases}$$

Tuttavia, in caso di presentazione di sole due offerte valide, il punteggio relativo al prezzo sarà calcolato sulla base della seguente formula:

$$PE_i = 35 \times R_i / R_{max}$$

dove, in entrambe le formule:

- **PE_i**: punteggio Economico attribuito all'offerta del concorrente i-simo;
- **R_i**: ribasso rispetto all'importo complessivo a Base d'Asta, determinato in ragione del prezzo complessivo offerto dal concorrente i-simo (P_i), mediante la seguente formula:

$$R_i = (BA - P_i) / BA;$$
- **P_i**: prezzo complessivo offerto dal concorrente i-simo, determinato come sommatoria dei prezzi indicati per ciascun servizio secondo le modalità indicate nell'Allegato Offerta Economica
- **BA**: importo complessivo a base d'asta;
- **R_{med}**: media aritmetica dei ribassi R_i offerti dai concorrenti;
- **R_{max}**: valore massimo tra i ribassi R_i offerti dai concorrenti.

Saranno considerate le prime tre cifre dopo la virgola senza procedere ad alcun arrotondamento (es. PE: 3,23456 punteggio attribuito 3,234).

Fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema APFIS per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica della Direzione Centrale Anticrimine.

Allegato 1

SCHEMA DI RISPOSTA

RELAZIONE TECNICA

Gara d'appalto, ai sensi del D. Lgs. 163 del 12 aprile 2006, con procedura ristretta (art. 54 e 55 punto 6) e accelerata (art. 70, punto 11 lettere a-b, per Fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema APFIS per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica della Direzione Centrale Anticrimine.

1. PREMESSA

2. PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE (max 2 pagine)

3. ORGANIZZAZIONE DEL PROGETTO

3.1 Aspetti generali dell'organizzazione (modello organizzativo complessivo proposto e dei ruoli specifici assegnati)

3.2 Presa in carico (Modalità di attività di presa in carico dei servizi/attività a inizio fornitura in modo da massimizzarne l'efficacia e ridurre i rischi)

3.3 Trasferimento di Know-how (Modalità di trasferimento del know how da parte del fornitore nei confronti dei soggetti di volta in volta indicati dall'Amministrazione, sia al completamento delle diverse fasi progettuali (o fine attività) che a fine fornitura.

3.4 Conduzione del progetto (modalità organizzative e operative adottate per il servizio di conduzione del progetto)

3.5 Orario di servizio (Dichiarazione di disponibilità del fornitore a garantire, per il servizio di manutenzione, un orario di servizio a copertura delle esigenze dell'Amministrazione)

4. EROGAZIONE DEI SERVIZI

4.1 Manutenzione correttiva e adeguativa (Modalità organizzative e operative adottate per il servizio di manutenzione correttiva e adeguativa Il paragrafo deve contenere una dichiarazione relativa alla soglia dei livelli di servizio che il concorrente si impegna ad adottare per il progetto)

4.2 Manutenzione preventiva (Modalità organizzative e operative adottate per il servizio di manutenzione preventiva)

4.3 Manutenzione evolutiva (Modalità organizzative e operative adottate per il servizio di manutenzione evolutiva.)

5. SOLUZIONI PROPOSTE

5.1 Servizio di reperibilità (Proposta complessiva per il servizio di reperibilità)

5.2 Gestione della configurazione (Proposta per il servizio di gestione della configurazione e di aggiornamento dei prodotti)

5.3 Gestione della sicurezza (Proposta complessiva per il servizio di gestione della sicurezza e modalità di redazione del documento Programmatico di sicurezza. Il paragrafo deve contenere una dichiarazione relativa alla possesso, da parte del concorrente, all'interno del proprio organico di una risorsa certificata CISSP sul profilo sicurezza)

5.4 Formazione e addestramento(Modalità organizzative e operative adottate per il servizio di supporto alla Formazione)

5.5 Consulenza tecnologica (Proposta per il servizio di supporto relativamente agli aspetti tecnologici)

5.6 Consulenza organizzativa (Proposta per il servizio di supporto relativamente agli aspetti organizzativi)

Fornitura di servizi professionali di assistenza applicativa e consulenziale sul sistema APFIS per le esigenze del Servizio Polizia Scientifica della Direzione Centrale Anticrimine.

5.7 Strumenti di gestione degli SLA (Strumento offerto per la gestione e rendicontazione degli SLA di progetto. Il paragrafo deve contenere una dichiarazione relativa alla tecnologia - open source o di mercato - su cui sono basati gli strumenti offerti)