

CAPITOLATO TECNICO

**FORNITURA DI CONSULENZA SPECIALISTICA PER LA
GESTIONE DELLA SICUREZZA ED IL MONITORAGGIO
APPLICATIVO ED INFRASTRUTTURALE DEI SISTEMI DEL
CED BANCA DATI INTERFORZE**

INDICE

1	PREMESSA	3
2	IL CONTESTO	4
	<i>Il Portale S.S.I.I.</i>	4
	<i>Banche dati Informative Esterne (BIE)</i>	4
	<i>Infrastruttura di sicurezza</i>	4
	<i>Monitoraggio delle attività utente e prescrizioni del garante a protezione dei dati personali del 27/11/2008</i>	5
	<i>Monitoraggio applicativo ed infrastrutturale</i>	5
3	OGGETTO DELLA FORNITURA	6
3.1	DURATA E DECORRENZA	6
4	DESCRIZIONE DEI SERVIZI	7
4.1	SERVIZIO DI SUPPORTO APPLICATIVO.....	7
	<i>Per il Portale S.S.I.I.</i>	7
	<i>Per l'Integrazione delle Banche dati Informative Esterne (BIE)</i>	7
	<i>Per l'Infrastruttura di sicurezza</i>	7
	<i>Per il Monitoraggio delle attività utente e prescrizioni del garante a protezione dei dati personali del 27/11/2008</i>	8
	<i>Per il Monitoraggio applicativo ed infrastrutturale</i>	8
4.1.1	Modalità di erogazione dei servizi.....	9
4.2	SERVIZIO DI SUPPORTO SISTEMISTICO.....	9
	<i>Per il Portale S.S.I.I.</i>	9
	<i>Per l'Integrazione delle Banche dati Informative Esterne (BIE)</i>	9
	<i>Per l'Infrastruttura di sicurezza</i>	10
	<i>Per il Monitoraggio delle attività utente e prescrizioni del garante a protezione dei dati personali del 27/11/2008</i>	10
4.2.1	Modalità di erogazione dei servizi.....	10
4.3	SERVIZIO DI REPERIBILITÀ	10
4.3.1	Modalità e dimensionamento di erogazione dei servizi.....	11
4.4	DIMENSIONE DEL SERVIZIO	11
4.5	SERVIZIO DI PROJECT MANAGEMENT AND QUALITY ASSURANCE	11
4.6	PRESA IN CARICO AD INIZIO FORNITURA.....	11
4.7	TRASFERIMENTO DI KNOW-HOW E PASSAGGIO DI CONSEGNE.....	12
4.8	MONITORAGGIO SULL'EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	13
5	QUALITÀ DEL SERVIZIO	14
5.1	VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI	14
5.2	LIVELLI DI SERVIZIO.....	14
5.3	PROFILI PROFESSIONALI	15
5.4	MIX DELLE RISORSE PROFESSIONALI	18
6	DOCUMENTI DI PROGETTO	19
6.1	PIANO DI PROGETTO	19
6.2	PIANO DELLA QUALITÀ.....	20
7	GRIGLIA DI VALUTAZIONE DELLE OFFERTE	21

1 PREMESSA

Nell'ambito delle attività relative alla gestione della sicurezza del Centro Elaborazione Dati Interforze del Ministero dell'Interno (c.d. "*CED Interforze*") e al monitoraggio applicativo ed infrastrutturale dei sistemi, l'Amministrazione si è avvalsa fin dal 2008 dell'apporto di società terze.

Il presente capitolato ha lo scopo di definire i requisiti per l'erogazione dei servizi nell'ambito della consulenza specialistica per la gestione della sicurezza e il monitoraggio applicativo ed infrastrutturale dei sistemi del CED Interforze.

Si ricorda che le prescrizioni contenute nel presente capitolato tecnico e le relative appendici rappresentano i requisiti minimi della fornitura.

2 IL CONTESTO

Il Portale S.S.I.I.

Il Centro Elaborazione Dati Interforze del Ministero dell'Interno si è dotato di un punto unico di accesso, riservato agli utenti della Banca Dati Interforze, per le applicazioni Web del Portale S.S.I.I..

Tale obiettivo è stato raggiunto per il tramite di:

- Realizzazione di specifiche componenti applicative;
- Realizzazione dell'infrastruttura di rete e di sicurezza;
- Acquisizione di hardware dedicato.

Lo sviluppo delle componenti applicative ha riguardato, nell'ambito della messa in sicurezza del Portale S.S.I.I., la realizzazione di ambienti che permettono l'accesso sicuro e il controllo delle attività utente.

Il Portale S.S.I.I. ha come obiettivo principale quello di fornire agli utenti delle Forze di Polizia un punto unico di accesso sia ai servizi informatici, gestiti direttamente dal CED Interforze, sia ai servizi erogati da Banche dati Informative Esterne (BIE) di interesse alle stesse FFPP. I sistemi sviluppati consentono all'utente, attraverso un'unica autenticazione, l'accesso ai servizi in funzione del livello di autorizzazione assegnatogli e supportano, inoltre, i sistemi di sicurezza nel controllo degli accessi e delle attività specifiche degli utenti sul Portale S.S.I.I..

Banche dati Informative Esterne (BIE)

Il Portale S.S.I.I., inoltre, mette a disposizione degli utenti l'accesso a base dati pubblicate da Enti e Amministrazioni esterni collegati telematicamente al CED Interforze.

Il sistema di integrazione utilizzato dal Portale S.S.I.I., basato su "Single Sign On" (SSO), permette di risolvere i diversi metodi di autenticazione richiesti dalle banche dati esterne attraverso:

- L'utilizzo di un reverse proxy in sicurezza
- L'installazione di un agente di CA WAM (già Siteminder)
- Accordi di federazione

Infrastruttura di sicurezza

L'infrastruttura di rete e di sicurezza, all'interno della quale opera il Portale S.S.I.I., è costituita da:

- Sistemi di difesa perimetrale per le comunicazioni TCP/IP
- Apparati attivi e passivi che garantiscono il collegamento sia con enti esterni sia con la rete VPN/IP del Ministero dell'Interno
- Un'infrastruttura di controllo per le richieste dei servizi
- Un'infrastruttura di controllo accesso web in Single Sign On
- Un'infrastruttura per la generazione e la gestione dei certificati digitali

Monitoraggio delle attività utente e prescrizioni del garante a protezione dei dati personali del 27/11/2008

A copertura delle prescrizioni del Garante, il Portale S.S.I.I. e il sistema di sicurezza implementato mettono a disposizione strumenti dedicati al monitoraggio delle attività degli utenti che, oltre a tracciare ogni operazione svolta sul Portale dagli utenti stessi,:

- Inviando segnalazioni ai Funzionari Responsabili in caso di eventi e comportamenti prestabiliti.
- Convalidano periodicamente ruolo e funzione dell'utente
- Raccolgono i log applicativi (auditing delle attività utente)
- Controllano gli accessi degli amministratori di sistema
- Raccolgono, normalizzano e storicizzano tutti i dati di Auditing registrati siano essi applicativi o sistemistici
- Permettendo di effettuare monitoraggio e di generare report statistici oltre a inviare segnalazioni al Security Manager in caso di anomalie riscontrate dal sistema

Monitoraggio applicativo ed infrastrutturale

Vista la continua evoluzione dei sistemi e dei contesti tecnologici del CED Interforze, l'Amministrazione si è dotata di un sistema evoluto di monitoraggio applicativo ed infrastrutturale basato sulla soluzione integrata offerta da CA Technologies.

La soluzione di monitoraggio adottata consente di ridurre i tempi di inattività, individuare e correggere rapidamente i problemi, pianificare per tempo adeguamenti infrastrutturali, migliorare la qualità del servizio, produrre report dettagliati a livello esecutivo e permette di monitorare la reale efficienza dell'integrazione di tutti i sistemi.

In tal modo, gli Operatori del CED hanno a disposizione uno strumento di indagine automatizzato, di semplice utilizzo ed intuitiva interfaccia, che serve di ausilio per meglio comprendere quello che accade, durante l'operatività, sull'infrastruttura di base ed applicativa nel suo complesso al fine di intervenire nel più breve tempo possibile per risolvere le eventuali anomalie, ed in modo proattivo per ottimizzare le performance, valutare i necessari aggiornamenti infrastrutturali, testare le implementazioni applicative.

La soluzione di monitoraggio include componenti nativamente integrati tra le principali ricordiamo Wily, Infrastructure Manager (Spectrum ed eHealth), Service Assurance, Insight DB Monitor.

Wily permette il monitoraggio di transazioni complesse e consente di effettuare analisi di dettaglio sui casi anomali in modo da ridurre i tempi di intervento. In particolare vengono monitorate tutte le applicazioni J2EE e .NET del Portale S.S.I.I. e della banca dati SDI, oltre a sistemi esterni quali BCS, Vero, NUE, ecc), dalla richiesta dell'utente alla singola interrogazione sul database. Spectrum è il componente che permette la gestione proattiva delle infrastrutture mediante strumenti per l'analisi delle cause dei guasti, per l'analisi di impatto, la correlazione degli eventi e la gestione dei livelli di servizio. Grazie a Spectrum l'Amministrazione riesce a monitorare ambienti di rete e componenti infrastrutturali complessi e multi-Fornitore come quelli in uso presso il CED. eHealth Performance Manager, è il componente della suite, che funge da gestore delle prestazioni e assicura la qualità del servizio all'interno dell'intera infrastruttura del CED Interforze.

3 OGGETTO DELLA FORNITURA

L'oggetto della fornitura si compone dei seguenti macro-servizi:

- 1) Servizio di supporto applicativo:
 - Portale S.S.I.I.
 - Integrazione delle Banche dati Informative Esterne (BIE)
 - Infrastruttura di sicurezza
 - Monitoraggio delle attività utente e prescrizioni del garante a protezione dei dati personali del 27/11/2008
 - Monitoraggio applicativo ed infrastrutturale
- 2) Servizio di supporto sistemistico:
 - Portale S.S.I.I.
 - Integrazione delle Banche dati Informative Esterne (BIE)
 - Infrastruttura di sicurezza
 - Monitoraggio delle attività utente e prescrizioni del garante a protezione dei dati personali del 27/11/2008
 - Monitoraggio applicativo ed infrastrutturale
- 3) Servizio di Reperibilità H24.

3.1 Durata e decorrenza

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

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

Nel periodo di validità del contratto il Fornitore si impegna ad effettuare tutti i servizi come meglio dettagliati nel seguito di questo documento e nell’offerta tecnica.

4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI

4.1 SERVIZIO DI SUPPORTO APPLICATIVO

Di seguito, raggruppate per ambito, la descrizione delle attività che sono previste per i servizi di supporto applicativo.

Per il Portale S.S.I.I.

- Manutenzione evolutiva delle applicazione relative alla gestione della sicurezza degli accessi degli utenti S.S.I.I. Tali applicazioni sono sviluppate in tecnologia J2EE e pubblicate in ambiente IBM WebSphere.
- Manutenzione evolutiva delle applicazione relative alla gestione delle notifiche e delle segnalazioni. Tali componenti sono sviluppate in tecnologia J2EE e pubblicate in ambiente WebSphere.
- Manutenzione correttiva delle componenti applicative del Sistema per la Certificazione delle Postazioni di Lavoro. Il sistema si basa su componenti applicative infrastrutturali basate sulla soluzione CA. Tali componenti applicative sono sviluppate in tecnologia Microsoft .NET in ambiente MS Windows 2008 Server.
- Manutenzione evolutiva del sistema di autenticazione e del flusso di certificazione e controllo delle Postazioni di Lavoro che accedono, anche attraverso postazioni mobili (smartphone, palmari, tablet), alle applicazioni SDI e al Portale S.S.I.I.

Per l'Integrazione delle Banche dati Informative Esterne (BIE)

- Sviluppo e manutenzione dei filtri del Security Proxy Server: Il sistema si basa sullo sviluppo applicativo di filtri specializzati personalizzate per ogni BIE secondo il tipo di integrazione applicabile.
- Sviluppo e manutenzione delle specializzazioni dei metodi di federazione con le BIE service provider. Le specializzazioni sono sviluppi di componenti Java che integrano il sistema di sicurezza.

Per l'Infrastruttura di sicurezza

- Manutenzione correttiva ed evolutiva delle componenti applicative del Sistema di generazione e distribuzione dei certificati client per i Token e le Smart Card emessi dalle PKI Microsoft dedicate.
- Manutenzione correttiva ed evolutiva delle componenti applicative che mettono in sicurezza gli accessi via web service alla banca dati SDI.
- Manutenzione correttiva ed evolutiva delle componenti applicative del Sistema per la raccolta e la normalizzazione dei log applicativi prodotti dai sistemi e dalle applicazioni web.

Per il Monitoraggio delle attività utente e prescrizioni del garante a protezione dei dati personali del 27/11/2008

- Manutenzione correttiva ed evolutiva delle componenti applicative del Cruscotto dei Log.
- Manutenzione correttiva ed evolutiva delle componenti applicative che registrano le segnalazioni inviate dai cruscotti di monitoraggio delle banche dati integrate.
- Manutenzione correttiva ed evolutiva delle componenti applicative dedicate alla gestione degli alert.
- Manutenzione correttiva ed evolutiva delle componenti applicative dedicate alla gestione delle segnalazioni provenienti dalle banche dati integrate.
- Manutenzione correttiva ed evolutiva delle componenti applicative dedicate al Cruscotto del Portale SSII che, analogamente agli altri cruscotti delle banche dati integrate fornisce gli strumenti di monitoraggio sulle attività di gestione degli utenti.

Per il Monitoraggio applicativo ed infrastrutturale

- Manutenzione della personalizzazione della soluzione CA APM:
 - dashboard e allarmi personalizzati;
 - definizione dei servizi e dei loro livelli prestazionali in un contesto di Service Assurance;
 - metriche puntuali per indagini applicative mirate;
 - sviluppo di Calculator ad hoc per l'aggregazione dei risultati di performance;
 - integrazione con nuovi sistemi applicativi.
- Manutenzione evolutiva dei componenti applicativi dell'infrastruttura di controllo e monitoraggio ed integrazione nei processi di Problem/Incident Management
- Affiancamento al personale dell'Amministrazione preposto per:
 - un monitoraggio efficiente e costante dei livelli dei servizi offerti dal Portale S.S.I.I. per l'individuazione rapida delle soluzioni ai problemi occorsi;
 - la definizione dei parametri "fondamentali" da tenere sotto controllo per monitorare i servizi sia infrastrutturali sia applicativi;
 - la personalizzazione della reportistica e dell'allarmistica legata ai livelli di servizio

4.1.1 Modalità di erogazione dei servizi

Per la erogazione del servizio si dovrà garantire un presidio giornaliero di risorse tecniche presso la sede del CED Banca Dati Interforze in Roma dal Lunedì al Venerdì, festività escluse, dalle ore 9:00 alle ore 18:00 (8 ore lavorative).

4.2 SERVIZIO DI SUPPORTO SISTEMISTICO

Di seguito, raggruppate per ambito, la descrizione delle attività che sono previste per i servizi di supporto sistemistico. Tutte le attività hanno in comune l'obiettivo fondamentale di garantire il buon funzionamento dei servizi utente attualmente installati e configurati.

Per il Portale S.S.I.I.

- Adeguamento dei sistemi dell'architettura del sistema Portale S.S.I.I. dovuto alla fase di migrazione dell'intero sistema su piattaforma virtuale.
- Installazioni, configurazioni, tuning di IBM WebSphere 6.1 + IBM IHS.
- Configurazioni, tuning di MS Internet Information Service.
- Configurazione dei servizi di log sui sistemi server, secondo le specifiche esigenze.
- Analisi dei log di sistema dei server, per il monitoraggio delle prestazioni e la rilevazione di anomalie dei servizi configurati.
- Interventi per l'ottimizzazione delle prestazioni dei server (tuning di sistema).
- Analisi dei problemi software di base e di ambiente ed individuazione della relativa soluzione.
- Supporto al personale dell'Amministrazione per l'inoltro a Fornitori terzi delle segnalazioni di anomalie ed eventuale supporto ai Fornitori medesimi durante la fase di applicazione delle soluzioni.
- Aggiornamento della documentazione e delle procedure atte a migliorare le attività di supporto di secondo livello per problematiche tecniche ricorrenti sui posti di lavoro.
- Attività di supporto per la definizione e documentazione delle procedure operative di esercizio.
- Gestione e manutenzione del sistema di controllo accessi basato sulla soluzione CA WAM e CA SOA Security Manager.

Per l'Integrazione delle Banche dati Informative Esterne (BIE)

- Assistenza e definizione dei modelli di federazione (inps, sogei, ecc).
- Installazione e/o Integrazione di service provider che adottano CA WAM, che condividono o adottano le stesse infrastrutture di sicurezza adottate dal Portale S.S.I.I (IXP, Banca Dati DNA, Schengen, SCNTT, ecc.)
- Manutenzione dei sistemi SPS.

Per l'Infrastruttura di sicurezza

- Manutenzione dei sistemi dedicati all'autenticazione/autorizzazione degli accessi al Portale S.S.I.I. I sistemi si basano sulla soluzione CA WAM e CA SOA Security Manager.
- Manutenzione dei sistemi dedicati all'infrastruttura a chiave pubblica per l'emissione e la gestione di:
 - Certificati server emessi dalla PKI Microsoft dedicata.
 - Certificati client Postazioni di Lavoro emessi dalla PKI Microsoft dedicata.
 - Certificati client Smart Card emessi dalle PKI Microsoft dedicate.

Per il Monitoraggio delle attività utente e prescrizioni del garante a protezione dei dati personali del 27/11/2008

Manutenzione dei sistemi dedicati alla centralizzazione, la conservazione e la consultazione dei file di log relativi agli accessi degli amministratori di sistema operativo dei server dipartimentali del CED Banca Dati Interforze. Il sistema si basa sulla soluzione CA User Activity Reporting (UAR), Control Minder (CM).

- Manutenzione dei sistemi dedicati alla monitoraggio applicativo ed infrastrutturale. I sistemi si basano sulla soluzione CA che comprende: CA APM, Spectrum, eHealth, Report Analyzer, Service Operation Insight, DB Insight.

4.2.1 Modalità di erogazione dei servizi

Per la erogazione del servizio si dovrà garantire un presidio giornaliero di risorse tecniche presso la sede del CED Banca Dati Interforze in Roma dal Lunedì al Venerdì, festività escluse, dalle ore 9:00 alle ore 18:00 (8 ore lavorative).

4.3 SERVIZIO DI REPERIBILITÀ

Il servizio dovrà assicurare la necessaria assistenza sistemistica ed applicativa atta alla risoluzione delle problematiche evidenziate. Dovrà, infatti, essere in grado di gestire direttamente o di inoltrare le chiamate alle strutture competenti per la soluzione, garantendo la continuità operativa del Sistema Informativo Interforze.

Sono previste due modalità di servizio:

- **Servizio di reperibilità telefonica**
- **Servizio on-site a consumo**

Nel caso in cui il supporto prestato telefonicamente non fosse risolutivo, si dovrà effettuare un intervento on-site per un totale di 20 ore mese.

L'assistenza applicativa e sistemistica in reperibilità deve essere prestata sui seguenti ambienti:

- Portale S.S.I.I.
- Integrazione delle Banche dati Informative Esterne (BIE)
- Infrastruttura di sicurezza

4.3.1 Modalità e dimensionamento di erogazione dei servizi

Il servizio di reperibilità H24 è attivo dalle ore 18.00 alle ore 9.00 dei giorni lavorativi, e dalle ore 00.00 alle ore 24.00 nei giorni non lavorativi (sabato, domenica e festività infrasettimanali), essendo i rimanenti periodi coperti dal personale di assistenza ordinaria. Il servizio prevede esclusivamente la reperibilità H24 su chiamata telefonica.

4.4 Dimensione del servizio

In considerazione dei livelli di servizio, delle fasce orarie di presenza richiesta, della complessità ed eterogeneità delle infrastrutture tecnologiche da gestire, l'Amministrazione, al fine di assicurare un'adeguata copertura del servizio, richiede la presenza contemporanea di **almeno 5 risorse annue** con il mix di profili professionali riportato di seguito:

<i>Figura Professionale</i>	<i>Numero Risorse</i>	<i>Nr. gg</i>
Analista Programmatore	2	440
Specialista di Prodotti di SecurityCA (WAM, UAR, Access Control, Advanced Authentication, Arcot)	1	220
Specialista di Prodotti per il monitoraggio applicativo, infrastrutturale e dei livelli di servizio di CA (Wily e CEM, Spectrum, eHealth, DB Insight, Report Analyzer)	1	220
Specialista per la Sicurezza	1	220

4.5 Servizio di Project Management and Quality Assurance

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

4.6 Presa in carico ad inizio fornitura

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

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

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

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

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

4.7 Trasferimento di know-how e passaggio di consegne

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

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

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

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

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

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

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

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

Predisposizione della documentazione per il passaggio di consegne

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

Trasferimento delle competenze

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

4.8 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.

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

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

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

5 QUALITÀ DEL SERVIZIO

5.1 Valutazione della qualità dei servizi

Il Fornitore dovrà essere in possesso delle seguenti certificazioni:

- Certificazione aziendale di qualità UNI EN ISO 9001:2008 – Settore EA33, certificata da organismi accreditati, ai sensi delle norme europee della serie UNI CEI EN45000
- ISO/IEC 27001:2005: Settore EA 33
- ISO/IEC 20000-1:2011: Settore EA 33.

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

5.2 Livelli di servizio

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

5.3 Profili professionali

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

Di seguito la descrizione dei profili professionali, si precisa che gli "Anni di esperienza ICT" sono obbligatori:

Figura professionale	Responsabile di Progetto
Descrizione del Profilo	<p>Coordina lo sviluppo dei progetti e ne dispone la realizzazione, eventualmente suddividendoli in moduli da assegnare agli analisti. E' responsabile degli aspetti tecnici ed economici. Pianifica e organizza in generale l'attività delle risorse, verificando che vengano rispettate le specifiche relative a piano di lavoro, previsione dei costi e dei tempi. Mantiene i rapporti con l'utente onde prevedere anche possibili interventi atti a soddisfare esigenze potenziali nonché l'approvazione finale del progetto, assicurandosi che tutta la documentazione del prodotto sia completa ed esauriente. Riferisce periodicamente alla direzione sullo stato di avanzamento dei progetti evidenziando gli scostamenti dal piano e proponendo eventuali revisioni.</p> <p>E' molto efficace nell'organizzare le risorse umane e tecniche per il raggiungimento degli obiettivi sostanziali del progetto, nel rispetto dei vincoli concordati di qualità, tempi e costi. E' richiesta una particolare competenza delle tecniche di gestione dei progetti, oltre ad una vasta conoscenza dell'ICT e dei sistemi informativi.</p>
Anni di esperienza ICT	Almeno 15, di cui 5 nel profilo
Competenze	<ul style="list-style-type: none"> • Competenze di project management PMI, SCRUM e service management ITIL • Strumenti per la gestione e l'ottimizzazione di progetti • Linguaggio di progettazione UML • Conoscenza specifica sulle tecnologie che formano l'ambiente tecnologico di contorno: Sistemi Operativi MS Windows 2003, 2008, Application Server IBM WebSphere, Internet Information Service, architetture SOA • Buona competenza sugli applicativi Computer Associates: WAM, UAR, Access Control, APM Wily, eHealth, Spectrum, DB Insight. • Direttive CNIPA sull'accessibilità e usabilità

Figura professionale	Analista Programmatore
Descrizione del Profilo	<p>Partecipa alla definizione delle specifiche di programmazione del progetto sulla base delle specifiche di analisi. Provvede all'organizzazione e alla strutturazione delle basi di dati, dell'interfaccia utente e alla gestione degli archivi in accordo con le specifiche di progetto. Produce flow-chart. Può svolgere attività di documentazione e aggiornamento di procedure esistenti. Effettua la stesura di programmi originali e la revisione di quelli esistenti,</p>

UFFICIO TECNICO E ANALISI DI MERCATO- Settore I

Consulenza specialistica per la gestione della sicurezza ed il monitoraggio applicativo ed infrastrutturale dei sistemi del CED banca dati interforze

Figura professionale	Analista Programmatore
	<p>conduce le prove pratiche di funzionamento dei programmi per la loro messa a punto finale. Può essere un diplomato o un laureato (in questo caso, normalmente ha meno di 3 anni di esperienza).</p> <p>Assume un ruolo tecnico di rilievo nella progettazione di sistemi informativi e deve essere molto efficace nella realizzazione e manutenzione di moduli software complessi, che tipicamente dovranno essere integrati in un più ampio sistema informativo. Sono possibili diverse specializzazioni, sia nel campo degli applicativi e dei servizi web, sia nel software a livello di sistema.</p> <p>Trascrive le specifiche di programmazione in un linguaggio sorgente riconoscibile da un compilatore. Codifica e sottopone a test moduli del sistema. Può scrivere documentazione. Assiste gli utenti in fase di avviamento delle applicazioni.</p>
Anni di esperienza ICT	Almeno 10, di cui 5 nel profilo
Competenze	<ul style="list-style-type: none"> • L'ambiente tecnologico in cui si opera: Sistema operativo, Application server, Sistema di reporting, Basi di dati e DBMS, strumenti di messaggistica (quali e-mail, mailing list, forum); • L'ambiente di sviluppo: linguaggio di programmazione Object-Oriented, dialetto SQL, linguaggio di scripting, XML e tecnologie correlate, standard di sviluppo (J2EE, .NET); • Strumenti CASE (Computer Aided Software Engineering) e IDE (Integrated Development Environment) • Metodologie: UML • Sistemi Operativi: MS Windows 8/7/XP/2000, MS Windows Server 2003/2008/2012 • Database: MS SQL Server, IBM DB2 • Linguaggi: J2EE, Java, XML, X/Query, Visual Basic, SQL, C#, JavaScript, ASP/ASPX, XHTML • Ambienti di Sviluppo: IBM RAD, Eclipse, Visual Studio .Net • Applicazioni/Prodotti: CA WAM • Middleware: IBM WebSphere, MS IIS, Apache/Tomcat • Architetture: Web Based, SOA.

Figura professionale	Specialista di Prodotti di Security CA
Descrizione del Profilo	<p>Conosce le problematiche e lo stato dell'arte relativi a una specifica tecnologia. E' esperto nella problem determination, nel tuning e nella gestione dei prodotti e sistemi di cui è certificato. Ha contatti diretti con il produttore delle tecnologie di cui è specialista.</p> <p>Si occupa dell'ottimizzazione, gestione e tuning delle risorse hardware. Può fornire supporto anche all'interno di un progetto di sviluppo, collaborando al disegno dell'architettura del sistema per ciò che concerne il sistema operativo, le interazioni fra software e hardware sia a livello centrale che periferico, la definizione delle interfacce tra sottosistemi diversi. Installa, manutiene e gestisce il software di sistema e tutte le interazioni con l'ambiente applicativo. Deve avere una particolare competenza su vari sistemi operativi e sui rispettivi metodi per affrontare i problemi, sull'ottimizzazione delle prestazioni, sulla programmazione a livello di sistema e sull'integrazione tra piattaforme diverse; l'attitudine alla</p>

UFFICIO TECNICO E ANALISI DI MERCATO- Settore I

Consulenza specialistica per la gestione della sicurezza ed il monitoraggio applicativo ed infrastrutturale dei sistemi del CED banca dati interforze

Figura professionale	Specialista di Prodotti di Security CA
	diagnosi e alla risoluzione dei problemi è richiesta per dare supporto su sistemi proprietari o aperti e su configurazioni ibride.
Anni di esperienza ICT	Almeno 4, di cui 3 nel profilo
Competenze	<ul style="list-style-type: none"> • Problematiche relative alla configurazione ed installazione del prodotto • Best practice di sicurezza • Reporting • Risoluzione dei problemi legati alla soluzione adottata. • Buona competenza sugli applicativi IBM (Access Manager, Identity Manager, Tivoli Audit, Optim Data Privacy). • Conoscenze web-application server: Apache, Tomcat, Iplanet, Oracle Application Server. • Competenze sistemistiche in ambienti Windows 2003-2008-2012. • Conoscenze sistemistiche in ambienti AIX, HP-UX . • Conoscenze delle architetture, delle funzioni e della gestione di RDBMS DB2, Oracle, LDAP Sun Directory Server, Active Directory.

Figura professionale	Specialista per la Sicurezza
Descrizione del Profilo	Deve essere molto efficace nell'identificare i requisiti di sicurezza dei sistemi ICT e nel definire soluzioni affidabili e agevoli da gestire. Ad una competenza dell'ICT ampia e approfondita deve essere abbinata la capacità di interagire con altre funzioni ICT per favorire l'integrazione di tecnologie per la sicurezza all'interno dell'infrastruttura ICT.
Anni di esperienza ICT	Almeno 10, di cui 4 nel profilo
Competenze	<ul style="list-style-type: none"> • Cura gli aspetti legati alla sicurezza di una rete informatica, quali backup e restore dei dati, aggiornamento antivirus, firewall eccetera. E' in grado di analizzare un sistema informatico esistente, o in progettazione, e individuare i possibili punti di attacco al sistema o alle informazioni in esso contenute, da parte di un utente male intenzionato. • competenze sul fronte dei framework di service management (ITIL, COBIT, CMMI, ecc • Politiche, modelli e meccanismi di controllo degli accessi; • Problematiche relative alla sicurezza di: reti cablate e non cablate, sistemi operativi, applicazioni web; • Tecniche di gestione del rischio (Octave, Cramm, Mehari); • Sistemi di Identity management, NIDS (Network Intrusion Detection System), Vulnerability Assessment, Penetration Test. • Tematiche di Communications e operations security management, Business Continuity Mangement, Identification e Access Management e Risk Management. • Buona competenza sugli applicativi CA Siteminder, UAR, Access Control APM e Spectrum. • Buona competenza sugli applicativi IBM: Tivoli Identity Manager; Tivoli Access Manager for Operating Systems; Tivoli Enterprise Console.

UFFICIO TECNICO E ANALISI DI MERCATO- Settore I

Consulenza specialistica per la gestione della sicurezza ed il monitoraggio applicativo ed infrastrutturale dei sistemi del CED banca dati interforze

Figura professionale	Specialista di Prodotti per il monitoraggio applicativo, infrastrutturale e dei livelli di servizio di CA
Descrizione del Profilo	Conosce le problematiche e lo stato dell'arte relativi a una specifica tecnologia. E' esperto nella problem determination, nel tuning e nella gestione dei prodotti e sistemi di cui è certificato. Ha contatti diretti con il produttore delle tecnologie di cui è specialista.
Anni di esperienza ICT	Almeno 4, di cui 3 nel profilo
Competenze	<ul style="list-style-type: none">• Risoluzione dei problemi di prestazioni delle applicazioni prima che questi impattino il servizio• Supporto per la comprensione dell'attività quotidiane sui servizi di business offerti• Root cause analysis di qualsiasi problema degli ambienti applicativi e dell'infrastruttura tecnologica• Conoscenza specifica sulle tecnologie che formano l'ambiente tecnologico di contorno: Sistemi Operativi MS Windows 2003/2008/2012, Application Server, Tomcat, Apache, Internet Information Service, architetture applicative Web e SOA, VmWare ESX, AIX, RedHat.• Riduzione del rischio sul disservizio dell'erogazione di servizi• Conoscenze di base degli apparati di rete, storage e infrastrutture SAN

5.4 Mix delle risorse professionali

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

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

6 DOCUMENTI DI PROGETTO

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

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

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

6.1 Piano di progetto

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

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

6.2 Piano della Qualità

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

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

7 GRIGLIA DI VALUTAZIONE DELLE OFFERTE

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

Criterio	Punteggio massimo
Punteggio tecnico	50
Punteggio economico	50
Totale	100

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

$$PT = Pd + Pt$$

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

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

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

Legenda:

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

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

n = numero totale dei requisiti;

W_i = peso o punteggio attribuito al requisito (i); Criterio Punteggio massimo

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

\sum_n = sommatoria.

I coefficienti $V_{(a)i}$ sono determinati attraverso la media dei coefficienti attribuiti discrezionalmente dai singoli commissari;

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

UFFICIO TECNICO E ANALISI DI MERCATO- Settore I

Consulenza specialistica per la gestione della sicurezza ed il monitoraggio applicativo ed infrastrutturale dei sistemi del CED banca dati interforze

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

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

- nella colonna identificata dalla lettera **T** vengono indicati i "Punteggi tabellari", vale a dire i punteggi fissi e predefiniti che saranno attribuiti o non attribuiti in ragione della offerta o mancata offerta di quanto specificatamente richiesto a tal fine nella documentazione di gara;
- nella colonna identificata con la lettera **D** vengono indicati i "Punteggi discrezionali", vale a dire i punteggi che saranno attribuiti in ragione dell'esercizio della discrezionalità tecnica spettante alla Commissione giudicatrice.

PARAMETRO DI VALUTAZIONE	CRITERIO	Punti	
		D	T
ORGANIZZAZIONE			
Organizzazione a supporto dell'erogazione dei servizi	Valutazione dell'adeguatezza e completezza della soluzione organizzativa proposta a supporto dell'erogazione dei servizi, in termini di risorse, strumenti e modalità operative per garantire un'efficace gestione dell'intera fornitura ed un'adeguata comunicazione verso l'Amministrazione.	6	0
Presenza in carico delle attività ad inizio fornitura	Soluzioni e piano di subentro di inizio fornitura con particolare riferimento a modalità con cui il Fornitore effettuerà la presa in carico delle attività in modo da minimizzarne la durata e massimizzarne l'efficacia	4	0
Trasferimento del know-how a fine fornitura	Modalità con cui il Fornitore intende effettuare il trasferimento di know-how e passaggio di consegne a fine fornitura in modo da massimizzarne l'efficacia e ridurre i rischi	4	0
Gestione rischio e cambiamenti	Soluzione organizzativa che il Fornitore si impegna a mettere in atto per garantire un adeguato grado di flessibilità per tutti i servizi, oltre a fronteggiare situazioni determinate dalla instabilità e mutevolezza dei requisiti, dalle variazioni del contesto normativo, da eventi imprevedibili o da picchi di lavoro, anche tramite l'utilizzo di metodologie e strumenti di gestione del rischio	4	0
Portale della fornitura	Valutazione della soluzione proposta per facilitare la verifica dell'effettivo andamento dei servizi, individuare tempestivamente eventuali criticità per cercare di anticipare la gestione degli scostamenti, verificare l'andamento dei livelli di servizio e ottimizzare le attività di monitoraggio	2	0
TOTALE ORGANIZZAZIONE		20	0
QUALITÀ			
Miglioramento SLA	Valutazione delle proposte che il Fornitore si impegna ad adottare riguardo i livelli di servizio, migliorativi rispetto a quanto richiesto nel Capitolato, caratterizzanti le attività oggetto della fornitura	3	0
SLA aggiuntivi	Proposizione di SLA aggiuntivi con relative soglie e stessa frequenza e modalità di rilevazione di quelli richiesti da Capitolato. La valutazione sarà effettuata tenendo conto: dei vantaggi ottenibili dall'applicazione di tali livelli nonché dai valori di soglia proposti	3	0

UFFICIO TECNICO E ANALISI DI MERCATO- Settore I

Consulenza specialistica per la gestione della sicurezza ed il monitoraggio applicativo ed infrastrutturale dei sistemi del CED banca dati interforze

PARAMETRO DI VALUTAZIONE	CRITERIO	Punti	
		D	T
	e dalla facilità di rilevazione con gli strumenti automatici proposti nell'offerta		
Rendicontazione SLA	Valutazione delle modalità di rendicontazione e di fruizione del sistema degli indicatori di qualità e dei livelli di servizio. Verrà considerata la soluzione informatica per gli andamenti degli indicatori a livello di intera fornitura relativamente a metodologie, strumenti e risorse	3	0
TOTALE QUALITÀ		9	0
RISORSE			
Esperienza del Responsabile di Progetto	Competenze/esperienze possedute su progetti analoghi	1	0
	Possesso di entrambe le certificazioni PMP, in corso di validità, e ITIL Foundation	0	2
Professionalità del team proposto	Valutazione profili professionali costituenti il team di lavoro proposto, delle competenze maturate dalle risorse (aderenza a quanto richiesto nel par. 5.3) Numero di risorse previste.	8	0
	Disponibilità di almeno una risorsa del team in possesso della certificazione professionale: CISSP ITIL Expert CA Access Control CA APM Customer Experience Manager CA Enterprise Log Manager CA Identity Manager CA Infrastructure Management CA Insight DB Performance Monitor for Dist. Databases CA NetQoS ReporterAnalyzer CA SiteMinder CA Wily Introscope Lead Auditor ISO IEC 27001 MCSD (Microsoft Certified Solution Developer) VMWare VCP 5	0	1 1 0,5 0,5 0,5 0,5 0,5 0,5 0,5 0,5 0,5 0,5 0,5
Formazione del personale	Valutazione della soluzione proposta per garantire la formazione e l'aggiornamento continuo tecnologico e tematico delle risorse impegnate nella fornitura	2	0
TOTALE RISORSE		11	10

UFFICIO TECNICO E ANALISI DI MERCATO- Settore I

Consulenza specialistica per la gestione della sicurezza ed il monitoraggio applicativo ed infrastrutturale dei sistemi del CED banca dati interforze

PARAMETRO DI VALUTAZIONE	CRITERIO	Punti	
		D	T
TOTALE GENERALE		40	10

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

$$PE = 50 * [1 - [1 / (((P_{base} - P_{offerta}) / P_{base} * 100)^5 * 0,00002) + 1]]$$

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

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

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