



## Servizi Professionali e di Supporto ICT

### SPECIFICA TECNICA

GIUGNO 2024

*Questo documento contiene informazioni di proprietà di Co.Svi.G. S.c.r.l. e deve essere utilizzato esclusivamente dal destinatario in relazione alle finalità per le quali è stato ricevuto. È vietata qualsiasi forma di riproduzione o di divulgazione senza l'esplicito consenso di Co.Svi.G. S.c.r.l. Qualora fosse stato ricevuto per errore si prega di informare tempestivamente il mittente e distruggere la copia in proprio possesso.*

## 1. PREMESSA

Premesso che Co.Svi.G. – Consorzio per lo Sviluppo delle Aree Geotermiche si trova nella necessità di disporre di servizi di assistenza e supporto professionale in campo ICT (*Information and Communication Technology*) per lo svolgimento delle proprie finalità statutarie.

### Considerato che

- È interesse di Co.Svi.G. S.C.R.L. il mantenimento dei servizi riportati in premessa con la possibilità futura di espansione, sviluppo di nuovi servizi, applicativi, moduli atti a migliorare, completare, espandere l'efficienza e la responsività.
- Che le future integrazioni, moduli, applicativi, programmi dovranno integrarsi convenientemente all'interno del quadro dei servizi aziendali surricordati.
- È in corso di svolgimento l'analisi dell'intera infrastruttura aziendale ICT in maniera da verificare la corretta applicazione e adeguamento degli standard di sicurezza imposti dal recente GDPR – General Data Privacy Rules.
- L'infrastruttura informatica utilizzata per compiti di office automation (repository documentale, condivisione, comunicazioni, posta elettronica, etc.) è Microsoft365 for Business
- Co.Svi.G. S.C.R.L. ha, occasionalmente, necessità di consulenza per:
  - indagini di mercato;
  - individuazione di soluzioni ICT per ottimizzare i processi aziendali;
  - risoluzione di problematiche ICT.

La presente Specifica Tecnica ha l'obiettivo di definire le caratteristiche e i requisiti relativi all'acquisizione dei servizi oggetto della procedura di gara di cui alla presente Specifica Tecnica, in termini di quantità, qualità e livelli di servizio che siano corrispondenti a quanto definito da COSVIG SCRL (in avanti anche solo "Committente") di cui ai successivi paragrafi.

I servizi, il loro relativo dimensionamento, le modalità di esecuzione e tutte le indicazioni espresse nella presente Specifica Tecnica e nelle relative appendici, rappresentano la specificazione necessaria per la presente fornitura e, pertanto, le prescrizioni ivi contenute rappresentano requisiti minimi della fornitura.

Ciò comporta che:

- in fase di offerta, il non rispetto di quanto specificato nella Specifica Tecnica e delle sue appendici comporterà l'esclusione dalla procedura di gara;
- in fase di esecuzione, il non rispetto di quanto specificato nella Specifica Tecnica costituirà inadempimento contrattuale che comporterà l'applicazione delle apposite azioni contrattuali.

Le condizioni di cui al presente documento, gli atti e i documenti ivi richiamati, ancorché non materialmente allegati, costituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto.

Sono parte integrante della Specifica Tecnica le seguenti appendici:

- Appendice 1 - Profili professionali: contenente i requisiti professionali delle risorse da impiegare nella fornitura.

### 1.1 ACRONIMI E DEFINIZIONI

- **Accreditamento.** Accredito di personale che opera sul contratto; avviene con la consegna dell'elenco nominativo del personale con il Codice Fiscale, la scheda tecnica del profilo richiesto ed i documenti attestanti il tipo di contratto di lavoro.
- **Affidamento.** Insieme di uno o più obiettivi e/o attività affidati al Fornitore per l'implementazione dei servizi richiesti.

- Applicazione software. Una collezione integrata di procedure automatizzate e dati di supporto ad un obiettivo di business.
- Committente. COSVIG SCRL
- Contratto. L'atto che verrà stipulato tra COSVIG SCRL e il Fornitore per l'esecuzione del servizio.
- Specifica Tecnica. Il presente documento che indica l'insieme delle specifiche tecniche alle quali dovrà essere conforme il servizio.
- Caso di Test. Insieme di input, condizioni e risultati attesi sviluppati per verificare il rispetto di uno specifico requisito.
- Difetto software. Anomalia software o bug software.
- DPR. Dichiarazione delle Prestazioni Rese, documento che riepiloga mensilmente la quantità di ore persona erogati.
- Fornitore. Società (o raggruppamento di Società) aggiudicataria della presente fornitura. Più avanti individuata indifferentemente dal termine Società o dal termine Fornitore.
- GP. Giorni/Persona equivalenti è l'unità di misura utilizzata per indicare l'effort erogato o pianificato per eseguire un servizio o un progetto; il numero di ore lavorabili giornaliere è posto convenzionalmente pari a 8.
- Obiettivo. Unità organica di lavoro, affidabile al Fornitore, in cui si scompongono i servizi erogati in modalità progettuale. Dal punto di vista del Fornitore l'obiettivo è assimilabile ad un "progetto", la cui esecuzione è suddivisa nelle fasi, indicate dal ciclo di vita applicato, che richiedono la realizzazione e la consegna di specifici prodotti.
- PAM – Pacchetto Assistenza Mensile – All Inclusive. Comprende la MAD (Manutenzione Adeguativa) e la MAC (Manutenzione Correttiva) come meglio specificate più avanti e tutti gli interventi non compresi nelle precedenti ma concordemente riconosciuti tali dalle parti. Il Fornitore si impegna a erogare i servizi sopra citati dietro pagamento di quota fissa mensile corrisposta a scadenze come contrattualmente concordate con la Committenza.
- Piano di lavoro dell'affidamento. Relativo alle attività di carattere progettuale, contiene il dettaglio delle attività di ogni singola fase del singolo obiettivo, la relativa tempificazione e le stime di impegno.
- Piano di Subentro. È il piano che contiene il dettaglio delle attività che devono essere espletate ad inizio Fornitura, la relativa tempificazione e le stime di impegno.
- Piano di Test. Insieme dei casi di test da effettuare sull'applicazione per garantirne la correttezza.
- Piano di Trasferimento Know How. È il piano che contiene il dettaglio delle attività che devono essere espletate per il Trasferimento di Know How, la relativa tempificazione e le stime di impegno.
- Responsabile della Fornitura ovvero Responsabile Unico delle attività contrattuali. La persona individuata dall'Aggiudicatario come interlocutore di COSVIG SCRL e responsabile di tutte le attività contrattuali.
- Rilievo. Azione di avvertimento da parte di COSVIG SCRL conseguente al mancato rispetto degli impegni assunti da parte della Società. L'emissione di rilievi può riguardare qualunque inadempimento se non diversamente sanzionato.
- Riunione/Incontro. Momento di briefing solitamente tra Committente e Fornitore che potrà tenersi sia in presenza fisica che in presenza remota (call telefonica, meeting call audio/video)

- SAL. Stato Avanzamento Lavori
- Servizio/i. Prestazione/i dovuta/e in esecuzione del contratto.
- Specifiche dei requisiti. Documento che dettaglia il sistema software o il progetto che l'Obiettivo dovrà realizzare.
- Specifica di intervento. Documento che dettaglia l'intervento di manutenzione correttiva richiesto.
- Unità Organizzativa. Struttura organizzativa nell'ambito dell'organigramma COSVIG SCRL.
- Verbale di Affidamento. Documento con cui COSVIG SCRL affida al Fornitore l'intervento richiesto all'interno dei servizi contrattualmente previsti e/o richiesti tramite lettera di attingimento.
- Verbale di verifica di conformità/Nota di conformità/regolare esecuzione. Documento riepilogativo della fase di verifica di conformità e/o della regolare esecuzione.
- Verbale di Consegna. Documento che formalizza, da parte del Fornitore, la consegna finale a COSVIG SCRL dei prodotti realizzati, a fronte di uno specifico affidamento.
- Verbale di validazione. Documento che formalizza la consegna intermedia a COSVIG SCRL dei prodotti realizzati dal Fornitore, a fronte di uno specifico affidamento.
- Team mix. Composizione del gruppo di lavoro (GDL) impiegato per l'erogazione di uno specifico servizio. Il Team mix indica le percentuali di impiego medio di ciascun profilo professionale necessario all'erogazione del servizio.

## 2. CONTESTO DI RIFERIMENTO

CO.SVI.G. (Consorzio per lo Sviluppo delle Aree Geotermiche) è una società consortile a responsabilità limitata (S.c.r.l.), costituita da enti locali pubblici che ne detengono interamente il capitale, di cui è possibile visionare la tipologia, i settori e le sedi di attività collegandosi al seguente link [www.cosvig.it](http://www.cosvig.it).

### *Struttura e Sedi*

Dal punto di vista organizzativo, la struttura del Consorzio può essere consultabile al seguente link <https://www.cosvig.it/amministrazione-trasparente/articolazioni-degli-uffici>.

A tal proposito si ricorda che l'elenco attuale delle sedi di CO.SVI.G. è disponibile alla pagina <https://www.cosvig.it/il-consorzio> ma che sono comprese all'interno dei servizi oggetto della presente anche quelle che CO.SVI.G. potrà attivare in futuro all'interno del territorio toscano ed in particolare nel territorio dei Comuni costituenti la compagine sociale.

L'attuale compagine sociale è visibile al seguente indirizzo <https://www.cosvig.it/amministrazione-trasparente/organi-di-indirizzo-politico-amministrativo>.

### 2.1 CONTESTO TECNOLOGICO

Nel presente paragrafo si riporta l'elenco (non esaustivo) degli ambienti e dei sistemi operativi adottati in COSVIG e oggetto dei servizi affidati, fermo restando che COSVIG si riserva di effettuare l'adeguamento dei prodotti alle nuove versioni e di adottare nuovi prodotti disponibili sul mercato.

Pertanto, all'atto dell'affidamento di una applicazione, di un servizio, di un intervento, verranno fornite indicazioni sulle versioni dei prodotti e eventuali nuovi prodotti necessari allo svolgimento del servizio, qualora ci fossero differenze rispetto a quelle indicate nella presente Specifica Tecnica.

Sarà cura del Fornitore provvedere, a proprie spese, presso proprie sedi, alle apparecchiature e prodotti, con relative licenze di uso, necessari allo svolgimento del servizio.

Le applicazioni realizzate dal Fornitore dovranno essere perfettamente funzionanti negli ambienti specificati e i servizi perfettamente in grado di soddisfare le esigenze di COSVIG.

Considerato che l'attuale organizzazione di servizi ICT di cui Co.Svi.G. usufruisce può attualmente, per sommi capi, così riassumersi:

- DaNtE Data Network Environment, Sistema informatico proprietario integrato per la gestione delle risorse umane, tecniche e produttive di Co.Svi.G. S.c.r.l. basato su ALFRESCO
  - Struttura:
    - Front End (Html 5, CSS3, Javascript, Angular)
    - Back End (Playframework 2.5 o succ., Java 8 o succ., Netty)
    - DB Relazionale (MySQL Community Server 5.7 o succ.)
    - Repository Documentale (Alfresco CE)
    - Business Process Model per implementazione workflow (Attività)
    - CALDav per alert ed eventi (Calendar e Contacts Server, CalDav e CardDav)
  - Moduli:
    - Generatore di Commesse
    - Anagrafica Clienti
    - Anagrafica Fornitori
    - Anagrafica Dipendenti
    - Gestionale Procedura Acquisti
    - Gestionale Produzione SestaLab
    - Gestionale Servizi Strumentali ai Comuni
    - Gestionale Ufficio Formazione
    - Sistema di Segnalazione di Non Conformità
    - Integrazione sistema GSR – SestaLab
    - Sistema di Gestione Fondi Geotermici
- Portali web
  - Portale CoSviG 2.0
    - Basato su Wordpress
  - Portale DTE2V
    - Basato su Wordpress
  - Portale CEGLab
    - Basato su Wordpress
  - Servizi CEO di indicizzazione
  - Newsletter settimanale COSVIG GeotermiaNews (basata su Wordpress, plugin Mailster)
  - Newsletter periodica DTE2V (basata su Wordpress, plugin Mailster)
  - Repository Documentale
- Posta Elettronica
  - Servizio di posta elettronica basato su Microsoft365
- Server Hosting infrastrutturale presso AWS basato su istanze EC2 Sistema di Office Automation su Cloud basato su infrastruttura Microsoft365
- Server Windows (a partire da Windows Server 2008)
- Postazioni di Lavoro
  - Microsoft Windows (da Windows 7 a Windows 11)
  - Linux Ubuntu da 22.04 LTS in poi

Ulteriori dettagli sull'infrastruttura ICT in essere saranno forniti agli operatori che ne faranno motivata richiesta.

### 3. OGGETTO DELLA FORNITURA

Le prestazioni si articolano in:

- Sviluppo, Manutenzione Evolutiva, Adeguativa, Migliorativa e Correttiva di software ad hoc
- Amministrazione di software ad hoc
- Presidio, Gestione e Servizi di supporto specialistico e progettuale
- Attività Web: Assistenza e manutenzione preventiva, correttiva, evolutiva, gestione e supporto
- Assistenza e manutenzione preventiva, correttiva, evolutiva sui servizi in Cloud e loro integrazione con i sistemi informativi
- Supporto all'applicazione del GDPR
- Sicurezza Informatica
- Assistenza sistemistica nella gestione della posta elettronica
- Servizi accessori
- Fornitura servizi cloud presso operatore Amazon AWS

6

### 4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Oggetto dell'appalto è la fornitura di servizi di gestione, manutenzione, supporto specialistico/progettuale nell'ambito della Fornitura Servizi Professionali e di Supporto ICT per Co.Svi.G. S.c.r.l.

La fornitura, ed in generale le prestazioni contrattuali, dovranno necessariamente essere conformi alle caratteristiche tecniche ed alle specifiche indicate nella presente Specifica Tecnica.

In ogni caso, il Fornitore si obbliga ad osservare, nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, tutte le norme e le prescrizioni legislative e regolamentari applicabili, siano esse di carattere generale o specificamente inerenti al settore merceologico cui i beni appartengono, ed in particolare essere conformi alle norme di riferimento vigenti nonché quelle che dovessero essere emanate successivamente per tutto il periodo di vigenza degli Ordinativi di Fornitura.

Tutti i servizi oggetto della fornitura di seguito descritti sono da intendersi erogati come segue:

- Manutenzione MAD/MAC: compresi all'interno dei PAM – Pacchetti di Assistenza Mensile (All Inclusive), salvo diversi accordi con il Committente
- Manutenzione MEV, Progetti, Sviluppo nuovo software e/o funzionalità: da quotarsi a corpo, tramite richiesta di preventivo separato da sottoporre alla valutazione del Committente che si riserva la possibilità di rivolgersi ad altro fornitore qualora non lo ritenesse congruo.

#### 4.1 SVILUPPO, MANUTENZIONE EVOLUTIVA, ADEGUATIVA, MIGLIORATIVA E CORRETTIVA DI SOFTWARE AD HOC

Il servizio, si riferisce alla realizzazione, evoluzione, adeguamento e modifica di un prodotto/sistema/applicazione software ad hoc volto a soddisfare le esigenze espresse dall'utenza, con particolare riguardo a DaNtE (Data Network Environment), Sistema informatico proprietario integrato

per la gestione delle risorse umane, tecniche e produttive di COSVIG SCRL, le cui caratteristiche sono state illustrate nel paragrafo 2.1 *CONTESTO TECNOLOGICO*.

Nella fattispecie sono inclusi in questo servizio:

- **Sviluppo di software (da quotarsi a corpo dietro richiesta di preventivo):** comprende:
  - sviluppi di nuove applicazioni ovvero il rifacimento di applicazioni già esistenti, ovvero sviluppo di evolutive e migliorie al software già in uso; in particolare (elenco non esaustivo).
    - progettazione e sviluppo di applicazioni informatiche per varie piattaforme (mobile, desktop, web-based; etc.);
    - sviluppo di software specifico;
    - sviluppo di progetti di Business Intelligence (Staging area, Data Warehouse, Data Mart) e sviluppo di applicazioni analitiche di front end;
  - Personalizzazione e parametrizzazione di SW commerciale, open source ed in attività volte al riuso, adeguamento, customizzazione ed integrazione di software già disponibile, in particolare (elenco non esaustivo):
    - personalizzazione di applicazioni volta al riuso di software già disponibile;
    - integrazione, personalizzazione o parametrizzazione di soluzioni software commerciali (componenti / packages / piattaforme di mercato);
    - configurazione, parametrizzazione, personalizzazione e integrazioni di soluzioni open source, comprensive di prodotti che forniscono servizi geografici;
    - migrazione e conversione di applicazioni da una piattaforma tecnologica ad un'altra o a nuove release di prodotto;
    - integrazione/cooperazione e interazione tra applicazioni, componenti software, basi-dati;
    - collaborazione e supporto all'area sistemistica (ad esempio nella fase di deploy, gestione, evoluzione e terminazione di applicativi e basi-dati, ecc.);
- **Manutenzione**
  - Manutenzione Evolutiva/migliorativa di software (da ora in poi MEV): comprende:
    - gli interventi volti ad arricchire le applicazioni esistenti di nuove funzionalità ovvero a modificare e/o integrare le funzionalità già esistenti nonché volti a migliorare le funzionalità esistenti nonché tutti gli interventi concordemente riconosciuti dalle parti come tali;
  - Manutenzione Adeguativa di software (da ora in poi MAD), compresa all'interno del Pacchetto Assistenza Mensile (da ora in poi PAM) comprende:
    - interventi finalizzati ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi al progresso dell'ambiente tecnologico e alle normative vigenti;
    - interventi, non funzionali, che si rendano necessari a seguito dell'introduzione di norme;
  - Manutenzione Correttiva di software (da ora in poi MAC), compresa all'interno del PAM: comprende interventi finalizzati alla:
    - diagnosi (ove necessario) dei malfunzionamenti;
    - la rimozione dei difetti non in garanzia riscontrati sull'applicazione e/o sulla funzionalità;
    - test per verificare il ripristino del funzionamento standard atteso dell'applicazione/funzionalità;
    - eventuale aggiornamento della documentazione e/o dell'help in linea.

In particolar modo, relativamente alla categoria della Manutenzione Correttiva (MAC), il servizio viene innescato a mezzo e-mail o PEC da parte del DEC (Direttore Esecuzione Contratto) o diversa persona

incaricata da Co.Svi.G.; nel dettaglio della segnalazione verranno fornite le informazioni necessarie alla riproduzione del malfunzionamento o dei danni causati alla base dati nonché la categoria del malfunzionamento. In caso di indisponibilità del sistema di segnalazione, i referenti COSVIG SCRL segnaleranno il malfunzionamento secondo le modalità di comunicazione stabilite.

I malfunzionamenti, le cui cause non sono imputabili a difetti presenti nel software applicativo, ma ad errori tecnici, operativi o d'integrazione con altri sistemi (ad esempio uso improprio delle funzioni, ecc.), oppure relativi a software in garanzia (del Fornitore uscente), comportano, da parte del servizio di manutenzione correttiva, il solo supporto all'attività diagnostica sulla causa del malfunzionamento, a fronte della segnalazione pervenuta, ma sono poi risolti da altre strutture di competenza. Analogamente per il software realizzato/modificato nel corso della fornitura, i malfunzionamenti dovranno essere risolti nell'ambito dei servizi realizzativi in quanto coperto dalla garanzia.

La categoria dei malfunzionamenti è assegnata da COSVIG SCRL ed è così definita:

- Bloccante - malfunzionamento per cui è impedito l'uso dell'applicazione o di una o più funzioni;
- Grave - malfunzionamento per cui è impedito l'uso di una funzione dell'applicazione in alcune specifiche condizioni (ad es. per alcuni dati di input);
- Lieve - malfunzionamento per cui è impedito l'uso della funzione, ma lo stesso risultato è ottenibile con altre modalità operativa, oppure malfunzionamento marginale oppure anomalia rilevata sulla documentazione, sui prodotti di fase documentali, sul Dizionario Dati e sul Modello dei Dati Categorie di malfunzionamento in esercizio.

Sono parte integrante del servizio di Manutenzione Correttiva e dunque ricomprese nel corrispettivo del servizio, almeno le seguenti attività:

- contributi di competenza sistemistica e specialistica di prodotto necessari alla corretta soluzione del malfunzionamento;
- attivazione del gruppo di sviluppo per adeguare l'eventuale software in corso di sviluppo/modifica/collauda;
- test in ambiente assimilabile all'ambiente di esercizio della soluzione realizzata;
- gestione della configurazione;
- in caso di malfunzioni su programmi di interfaccia verso l'esterno, validazione tecnica e controllo dei risultati del contenuto dei flussi informativi destinati a strutture esterne o dei dati esposti negli elaborati del sistema;
- allineamento della documentazione.

Inoltre il Servizio ricomprende anche la possibile personalizzazione e parametrizzazione di software commerciale o open source intendendo quindi sia l'utilizzo di funzionalità native, accessibili tramite menù decodificati, in cui è possibile impostare determinati parametri o configurare il funzionamento del programma senza necessità di sviluppo e conoscenza di codice o linguaggi informatici, sia interventi finalizzati a coprire ulteriori esigenze funzionali non originariamente offerte dalla soluzione con una limitata attività di sviluppo software.

#### 4.2 AMMINISTRAZIONE DI SOFTWARE AD HOC

All'interno dei servizi previsti dalla presente Specifica Tecnica, è compresa l'amministrazione tecnica e il supporto al software gestionale interno DaNtE (Data Network Environment), Sistema informatico proprietario integrato per la gestione delle risorse umane, tecniche e produttive di COSVIG SCRL, le cui caratteristiche sono state illustrate nel paragrafo 2.1 *CONTESTO TECNOLOGICO*. Ed in particolare:

- amministrazione degli application server su cui le applicazioni sono installate (PAM)
- amministrazione dei database server a servizio delle applicazioni (PAM)

- amministrazione dei sistemi di Load Balancing del frontend applicativo (PAM)
- presa in carico dell'applicazione e della relativa base-dati (PAM)
- gestione dell'applicazione e della relativa base-dati dal punto di vista operativo (avvio/chiusura dell'applicazione, backup/restore dei dati, raccolta degli indicatori dell'applicazione e relativa reportistica, raccolta e smistamento delle segnalazioni di anomalia) (PAM)
- gestione dell'evoluzione dell'applicazione e della base-dati (installazione di nuove versioni o aggiornamenti, tracciamento delle segnalazioni di anomalia con i relativi aggiornamenti/nuove versioni installate) (PAM)
- sviluppo di evolutive dell'applicazione dietro esplicita richiesta di Co.Svi.G. con parametrizzazione dei costi
- gestione delle utenze e dei relativi livelli di autorizzazione (PAM)
- help desk. (PAM)

#### 4.3 PRESIDIO, GESTIONE E SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO E PROGETTUALE

Il Servizio prevede l'erogazione, su richiesta della Committente tramite lettera di attingimento, di attività *on site* e/o da remoto attraverso un team dedicato che a seconda del supporto richiesto potranno essere preventivamente quantificate e valorizzate dal fornitore a corpo

A titolo esemplificativo e non esaustivo, si riporta di seguito un elenco delle attività che potranno essere svolte nell'ambito del servizio:

- supporto nella predisposizione di proposte dettagliate di miglioramento dei sistemi, con dettaglio delle funzioni da migliorare/modificare e/o a fronte di un ridisegno dei processi, nella realizzazione dei documenti che traducono la documentazione dell'attività di ridisegno processi in macro requisiti dell'applicazione;
- trasferimento del know-how a COSVIG SCRL, o a terzi individuati da COSVIG SCRL, di tematiche funzionali e tecniche oggetto della fornitura;
- collaborazione e supporto all'area sistemistica (ad esempio nella fase di deploy, gestione, evoluzione e terminazione di applicativi e basi-dati, ecc.);
- addestramento, assistenza e supporto tecnico agli utenti nell'utilizzo degli applicativi in uso;
- assistenza specialistica per la gestione dei sistemi informativi in esercizio;
- attività di project management;
- supporto specialistico su tematiche afferenti ad esigenze specifiche di COSVIG SCRL in ambito ICT (ad esempio individuazione di strumenti tecnologici innovativi a supporto dei processi amministrativi; individuazione dei requisiti dell'utente propedeutici alla realizzazione di un nuovo progetto, etc.);
- predisposizione di prospetti di sintesi, realizzazione di analisi specifiche, valutazione dell'impatto dei cambiamenti normativi sul sistema informativo, ecc.);
- partecipazione a gruppi di lavoro per affrontare specifiche tematiche connesse con l'evoluzione della normativa, esecuzione di sperimentazioni;
- Assistenza e consulenza nella implementazione di documenti didattici e corsi di formazione – anche *onsite* nelle varie sedi – volti all'addestramento nell'uso delle soluzioni implementate.

#### 4.4 ATTIVITÀ WEB: GESTIONE E SUPPORTO

Sono compresi all'interno i servizi relativi alla attività sistemistica relativa alla gestione dei portali riconducibili a COSVIG SCRL attualmente attivi e a quelli che dovessero essere attivati nel periodo della durata del contratto di fornitura.

In particolare:

- cosvig.it
- geotermianews.it (con newsletter)
- dte-toscana.it (con newsletter)
- Ceglab.it

Le cui caratteristiche sono state illustrate nel paragrafo 2.1 *CONTESTO TECNOLOGICO*.

Riportiamo di seguito un elenco non esaustivo delle attività che potranno essere richieste al Fornitore:

- **Attività Sistemistica e Gestionale.**
  - Gestione applicativi/gestione contenuti siti web. Attività per la gestione delle applicazioni e delle loro relative basi dati nonché per la gestione dei contenuti dei siti (PAM)
  - Attività di SEO (PAM) sui portali attivati con invio di rapporti bimestrali con:
    - statistiche sul posizionamento nei motori di ricerca
    - visite
    - proposte per migliorie tese ad incrementare la visibilità
- **Attività manutentiva.**
  - Attività manutentiva correttiva, migliorativa (da quotarsi a corpo), adeguativa connessa all'attività dei portali web e delle newsletter attivate. Rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi in esercizio ed in genere di tutti i componenti del sistema non in garanzia.
- **Servizi di supporto specialistico.** Insieme integrato di attività di ausilio ai servizi realizzativi e complementari
- **Servizi accessori.** Attività collegate ai servizi realizzativi e/o ai servizi complementari funzionali al completamento delle esigenze di Co.Svi.G. S.c.r.l.
- **Sviluppo di soluzioni web based** da integrarsi all'interno dei portali su richiesta di COSVIG SCRL con preventivazione a corpo dei costi e successiva lettera di attingimento.
- **Help desk** (PAM)

#### 4.5 ASSISTENZA E MANUTENZIONE PREVENTIVA, CORRETTIVA, EVOLUTIVA SUI SERVIZI IN CLOUD E LORO INTEGRAZIONE CON I SISTEMI INFORMATIVI

Sono comprese all'interno della fornitura oggetto della presente Specifica Tecnica, i servizi relativi alla Attività Sistemistica e manutentiva e di consulenza correlata a gestione di account di tipo amministrativo su servizi Cloud.

In particolare:

- **AWS-AMAZON WEB SERVICES CLOUD.** Attività Sistemistica e manutentiva e di consulenza correlata a gestione di account di tipo amministrativo su servizi AWS Cloud
  - Mantenimento infrastruttura esistente (PAM)
  - Coordinamento manutentivo e assistenza helpdesk (PAM)
  - Sviluppo, assistenza e consulenza nella creazione, sviluppo, espansione dei contenuti presenti nell'infrastruttura esistente ivi compresa attività di implementazione di politiche di cybersecurity avanzate anche in applicazione di direttive di sicurezza seguenti ad attività di GDPR compliance.
  - Consulenza e assistenza per migrazioni di applicazioni/files in modalità Cloud
  - Assistenza e consulenza nella implementazione di documenti didattici e corsi di formazione – sia remota che *onsite* (su richiesta) nelle varie sedi – volti all'addestramento nell'uso delle soluzioni implementate.

- **MICROSOFT365 ONE DRIVE CLOUD**

- Attività Sistemistica e manutentiva e di consulenza correlata a gestione di account di tipo amministrativo su servizi Microsoft365 OneDrive (PAM)
- Supporto al mantenimento infrastruttura esistente (PAM)
- Coordinamento manutentivo e assistenza helpdesk (PAM)
- Sviluppo, assistenza e consulenza nella creazione, sviluppo, espansione dei contenuti presenti nell'infrastruttura esistente ivi compresa attività di implementazione di politiche di cybersecurity avanzate anche in applicazione di direttive di sicurezza seguenti ad attività di GDPR compliance.
- Consulenza e assistenza per migrazioni di applicazioni/files in modalità Cloud
- Assistenza e consulenza nella implementazione di documenti didattici e corsi di formazione – anche *onsite* (previa richiesta di preventivo a corpo e successiva lettera di attingimento) nelle varie sedi – volti all'addestramento nell'uso delle soluzioni implementate.

#### 4.6 SUPPORTO ALL'APPLICAZIONE DEL GDPR E SICUREZZA INFORMATICA

Sono comprese tra le attività di consulenza, supporto, configurazione che potranno essere richieste anche quelle connesse all'applicazione di procedure di sicurezza informatica per la protezione dei dati (ex GDPR) e per la generale protezione dei sistemi e delle infrastrutture informatiche della rete aziendale, previa richiesta di preventivo a corpo e successiva lettera di attingimento.

In particolare, ne ricordiamo alcune (elenco non esaustivo):

- **GDPR SUPPORT.**

- Attività di consulenza ed assistenza sistemistica per implementazione di tecnologia e sistemi correlati alle politiche di sicurezza dei dati prescritte dal GDPR su indicazioni e direttive del DPO e dietro esplicita richiesta da parte della committenza
- Supporto al DPO nella progettualità di soluzioni e miglorie al quadro esistente di sicurezza informatica relativo all'applicazione delle richieste minime del GDPR in termini di sicurezza dei dati
- Assistenza e consulenza nella implementazione di documenti didattici e corsi di formazione – sia remota che *onsite* (su richiesta) nelle varie sedi – volti all'addestramento nell'uso delle soluzioni implementate.

- **SICUREZZA INFORMATICA**

- Attività di consulenza ed assistenza sistemistica per implementazione procedure e politiche di cybersecurity avanzate aggiuntive a quelle minime richieste nella rete interna e nelle procedure aziendali
- Assistenza e consulenza nella implementazione di documenti didattici e corsi di formazione – sia remota che *onsite* (su richiesta) nelle varie sedi – volti all'addestramento nell'uso delle soluzioni implementate.

#### 4.7 ASSISTENZA SISTEMISTICA NELLA GESTIONE DELLA POSTA ELETTRONICA

Sono comprese all'interno della presente fornitura le attività che hanno ad oggetto servizi di natura sistemistica, manutenzione, supporto alla configurazione relativa ai servizi di posta elettronica in uso (Microsoft365). In particolare (elenco non esaustivo):

- Supporto manutentivo (PAM)
- Assistenza helpdesk (PAM)
- Supporto alla configurazione (account client e amministratore) (PAM)

- Consulenza, assistenza di primo livello, indagine di mercato per eventuale migrazione verso altri provider
- Assistenza e consulenza nella implementazione di documenti didattici e corsi di formazione – sia remota che *onsite* (previa richiesta di preventivo a corpo e successiva lettera di attingimento) nelle varie sedi – volti all’addestramento nell’uso delle soluzioni implementate.

#### 4.8 SERVIZI BASILARI

Sono altresì compresi nel servizio i servizi definiti basilari erogati all’interno dell’arco temporale e della capienza economica del contratto di fornitura. Tali interventi potranno essere eseguiti direttamente dall’appaltatore.

Ne elenchiamo alcuni (elenco non esaustivo):

- Gestione sistemi non standard
- Manutenzione hardware
- Consulenza per indagini di mercato in ambito ICT
- Consulenza per individuazione di soluzioni ICT per problematiche connesse alle attività di Co.Svi.G. S.C.R.L.
- Consulenza strategica in termini di sicurezza ICT, backup, strategie di *fail safe, crash safe*.
- Assistenza e consulenza nella implementazione di documenti didattici e corsi di formazione – sia remota che *onsite* nelle varie sedi – volti all’addestramento nell’uso delle nuove soluzioni implementate.
  - ed in particolare, per quanto riguarda specificatamente i servizi ricordati in Premessa e nel paragrafo 2.1 *CONTESTO TECNOLOGICO*:
    - 
    - **Servizi SEO di indicizzazione**
      - Indicizzazione e ottimizzazione dinamica e continua dei portali all’interno dei principali motori di ricerca, con implementazione di codice, generazione di rapporti automatici tramite GoogleAnalytics (PAM)
      - Invio di rapporti bimestrali con l’analisi del posizionamento nel corso del tempo dei vari portali riconducibili a Co.Svi.G. S.C.R.L. con indicazioni per interventi correttivi SEO, indicazioni per il miglioramento e l’ottimizzazione on-page, indicazioni per il miglioramento nella redazione ed inserimento di contenuti. (PAM)
- **Newsletter settimanale COSVIG GeotermiaNews** (Wordpress, plugin Mailster)
  - Mantenimento infrastruttura esistente (PAM)
  - Coordinamento manutentivo e assistenza helpdesk (PAM)
  -
- **Newsletter periodica DTE2V**
  - Mantenimento infrastruttura esistente (PAM)
  - Coordinamento manutentivo e assistenza helpdesk (PAM)
  -
- **Repository Documentale**
  - Mantenimento infrastruttura esistente (PAM)
  - Coordinamento manutentivo e assistenza helpdesk (PAM)

#### 4.9 FORNITURA SERVIZI CLOUD PRESSO OPERATORE AMAZON AWS

L'infrastruttura di rete di Cosvig è stata migrata interamente su Amazon Web Services.

All'interno (vedi più avanti) sono presenti istanze su cui insistono siti basati su WordPress e un applicativo basato su sistema ALFRESCO (DaNtE).

Di seguito i dettagli:

- Computing

La parte di computing è affidata a 4 istanze Ec2, per permettere agevolmente il ridimensionamento delle macchine a seconda delle varie esigenze delle varie applicazioni. Le istanze sono suddivise in:

- Web: siti Wordpress di Sestalab, GSR, Ceglab e DTE Toscana
- Web2: sito di cosvig.it in Wordpress e old.cosvig.it
- Dante: applicativo di Dante
- Alfresco: Installazione di Alfresco per Dante

Ognuna di queste macchine è stata replicata in un ambiente di Test.

- Docker

Sulle macchine Wordpress è installato Docker ed ogni sito è stato containerizzato sia per aumentare l'affidabilità della macchina sia per permettere versioni di php e dipendenze diverse per ogni installazione di Wordpress.

- Distribuzione dei contenuti

- AWS CLOUDFRONT. La distribuzione dei contenuti sul web è affidata a AWS Cloudfront, che si occupa di gestire le richieste in ingresso, validarle e inoltrarle all'istanza ec2 appropriata. Si occupa inoltre di gestire un servizio di Cache per alleggerire le varie istanze dalle richieste che non hanno effettivamente bisogno di potenza di calcolo.
- S3. Per quanto riguarda l'archiviazione dei contenuti statici di Dante, old Cosvig e Cosvig.it le richieste vengono girate ad AWS S3, servizio dedicato all'archiviazione, alla distribuzione e al backup dei contenuti statici.

- SICUREZZA. LA sicurezza è gestita da servizi diversi a seconda dell'ambito AWS in cui ci troviamo ad operare. Maggiori dettagli verranno forniti qualora ne venga fatta motivata richiesta.
- BACKUP. Il backup dei contenuti statici è gestito direttamente da S3, da RDS per quanti riguarda il database e da ec2 per i volumi delle macchine virtuali.
- LAMBDA. Sono state implementate alcune funzioni lambda che girano in maniera autonoma che si preoccupano di spegnere le istanze di utility e di test quando non usate per contenere i costi
- MONITORING. È stato implementato un servizio di monitoring dei siti Cosvig che ogni 5 minuti controlla la presenza del sito online e che avverte tramite mail qualora ci siano outage sulla homepage o se l'istanza che lo ospita è in sofferenza per mancanza di memoria, spazio o capacità di calcolo.

**L'appaltatore fatturerà al Committente il canone AWS Amazon per il mantenimento della struttura preesistente, producendo copia della fattura AWS senza ricarico alcuno. Saranno compresi all'interno del PACCHETTO MENSILE DI ASSISTENZA le operazioni MAD e MAC relative a:**

- **Mantenimento infrastruttura esistente in sicurezza, aggiornamenti necessari e manutenzione correttiva.** (PAM)

Qualora si rendessero necessari interventi esulanti da quanto sopra, o concordemente ritenuti dalle parti tali, si procederà a richiedere preventivo di costo con emissione di relativa lettera di attingimento.

## 5. METRICHE DIMENSIONAMENTO E GRUPPI DI LAVORO

Il Gruppo di Lavoro dedicato alla esecuzione del contratto dovrà, all'atto dell'aggiudicazione e per lo svolgimento del contratto stesso, essere formato obbligatoriamente dalle seguenti figure:

14

- *PROJECT MANAGER*
- *TECHNICAL SPECIALIST*
- *BUSINESS ANALYST*
- *SYSTEM ANALYST*
- *DEVELOPER*

per le cui caratteristiche si rimanda all'allegato Profili Professionali.

### 5.1 COMPOSIZIONE DEI GRUPPI DI LAVORO

Per la descrizione dei profili professionali, delle relative competenze ed esperienze si rimanda all'Appendice 1 alla Specifica Tecnica, "Profili Professionali".

Il Fornitore potrà pertanto, per i servizi oggetto della presente fornitura, organizzare i team di lavoro come più funzionale a garantire l'efficacia e la qualità richiesta dalla Committente.

### 5.2 SERVIZIO DI ADDESTRAMENTO E FORMAZIONE, HELP DESK

Il fornitore dovrà rendersi disponibile ad erogare il servizio di addestramento esclusivamente dopo esplicita richiesta.

I servizi di "addestramento" sono così articolati:

- addestramento sulla fornitura,
- addestramento di base
- addestramento avanzato.

I corsi potranno essere richiesti da Co.Svi.G. S.c.r.l. con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni e l'appaltatore è tenuto a comunicare la disponibilità all'erogazione del servizio di cui al presente paragrafo e a fornire dettaglio di programma, sessioni e durata, nonché il Curriculum Vitae di ciascun Istruttore (se non già inclusi nel piano di esecuzione definitivo) nel rispetto dei tempi riportati sulla lettera di attingimento pena l'applicazione delle relative penali come da successivo punto 8.6.2.

A conclusione dei corsi l'appaltatore rilascerà a Co.Svi.G. S.c.r.l. un Verbale di erogazione del Corso attestante la data di effettiva erogazione del servizio, la durata effettiva, il programma seguito ed eventuali criticità emerse. Al termine del corso inoltre dovrà essere proposto un questionario di valutazione predisposto a cura dell'appaltatore ed accettato da Co.Svi.G. S.c.r.l.

Dovranno essere rispettati i livelli di servizio concordati pena la ripetizione, a spese dell'appaltatore, della sessione di addestramento con altro docente.

Il docente di cui si avvarrà l'appaltatore per l'erogazione del corso dovrà possedere specifica conoscenza ed esperienza in merito alla materia oggetto dell'insegnamento.

La fatturazione dei servizi potrà essere effettuata dall'appaltatore soltanto in seguito all'esito positivo della verifica e valutazione sull'andamento dei corsi sopra descritta effettuata da parte di Co.Svi.G.

S.c.r.l., ossia dalla data riportata nella scheda di valutazione con esito positivo – che sarà considerata “Data di accettazione del servizio”.

### 5.2.1 SERVIZIO DI ADDESTRAMENTO SULLA FORNITURA

Qualora si renda necessario, e dopo esplicita richiesta da parte di CoSviG SCRL, l'appaltatore, potrà essere chiamato ad organizzare un servizio di addestramento sui servizi oggetto della presente fornitura, da effettuarsi presso una delle sedi di CoSviG SCRL o, qualora possibile e ritenuto dalle parti opportuno, via remoto.

Tale addestramento in particolare dovrà perseguire gli obiettivi seguenti:

- fornire la conoscenza e le funzionalità dei servizi oggetto della presente fornitura per i quali si richiede l'addestramento;
- mettere in grado il personale designato da CoSviG SCRL di gestire in maniera autonoma ed ottimale i servizi per i quali si richiede l'addestramento.

Il singolo corso di addestramento dovrà avere una durata (in ore/giornate) sufficiente a trasferire al personale di CoSviG SCRL tutte le informazioni necessarie al raggiungimento degli obiettivi descritti.

L'organizzazione e la logistica del corso saranno concordate con CoSviG SCRL.

L'erogazione del corso dovrà comunque essere effettuata presso una sede precedentemente concordata con CoSviG SCRL o, qualora le parti lo ritengano idoneo, via remoto nelle modalità concordate di volta in volta.

Sulla base della complessità dei sistemi forniti e sulla base del grado di preparazione e conoscenza dei sistemi medesimi da parte del personale di CoSviG SCRL che parteciperà al corso ed a valle della presentazione del programma di addestramento da parte dell'appaltatore, CoSviG SCRL potrà apportare opportune modifiche al programma di addestramento al fine di massimizzarne l'efficacia.

### 5.2.2 HELP DESK MULTICANALE

L'appaltatore dovrà mettere a disposizione un help desk multicanale (telefono, email, web) dedicato al Contratto.

Obiettivo del servizio è quello di garantire agli utenti accreditati di CoSviG funzioni di customer care sia riguardo le richieste di adesione che di manutenzione e assistenza per i servizi nonché per gli aspetti legati alla fatturazione e rendicontazione.

Le attività oggetto del servizio possono essere contraddistinte in:

- ricezione segnalazioni provenienti dagli utenti accreditati;
- gestione delle richieste d'intervento in modo efficace, per tutto l'iter operativo, fino alla soluzione del problema;
  - apertura e gestione del guasto, su segnalazione del personale di CoSviG Scrl, attraverso l'apertura di Trouble Ticket;
  - qualificazione della richiesta: assistenza, manutenzione, attività gestione, etc.;
  - classificazione della priorità/gravità (severity code). L'operatore deve essere in grado di modificare il livello di gravità in funzione della quantità di richieste pervenute associabili ad un unico guasto
  - in caso di assistenza per malfunzionamento, assegnare, e quindi comunicare a CoSviG Scrl, un numero progressivo di chiamata (identificativo della richiesta di intervento) contestualmente alla ricezione della chiamata con l'indicazione della data ed ora di registrazione

- assistenza nella formulazione di diagnosi e/o di tentativi di risoluzione del guasto da parte del personale di CoSviG Scrl (es. reset dell'apparato attraverso l'operazione di spegnimento e accensione) anche rilevati automaticamente a mezzo telegestione;
- smistamento della richiesta al personale tecnico di secondo livello assegnato per una rapida risoluzione tramite telegestione o intervento onsite;
- rendicontazione all'utente sullo stato dell'intervento;
- chiusura del ticket all'atto della risoluzione del problema;
- qualora sia stato richiesto il servizio di gestione da remoto, l'help desk dovrà effettuare tutte le verifiche possibili da remoto e comunicarne l'esito al richiedente;
- controllo dei processi di risoluzione attivati e verifica degli esiti;
- risoluzione di problematiche di carattere amministrativo e fornitura di informazioni su tematiche legate all'applicazione del presente;
- gestione delle richieste di informazioni sulle attività preliminari all'Ordinativo di Fornitura;
- supporto alla compilazione degli Ordinativi di Fornitura;
- gestione delle richieste di informazioni sullo stato di avanzamento degli ordini e sulla loro evasione.

L'help desk dovrà essere attivo per tutta la durata del Contratto e dovrà essere comunicato l'orario di disponibilità che non potrà essere inferiore a quello coincidente ai normali orari di apertura degli uffici di CoSviG (08:00-18:00, dal Lunedì al Venerdì, salvo festivi).

Il servizio di accoglienza, realizzabile anche attraverso strumenti di interazione (IVR), deve essere attivo (24h 7x7 365 giorni all'anno); deve essere altresì garantita la presenza di operatori competenti nelle fasce orarie di copertura del servizio contrattualizzato da CoSviG.

Ogni comunicazione da parte dell'appaltatore e di CoSviG Scrl avvenuta nell'ambito dell'utilizzo dell'help desk che abbia rilevanza ai fini della verifica del rispetto dei livelli di servizio deve essere formalizzata tramite email o PEC.

I termini di erogazione del servizio di assistenza e manutenzione decorreranno dall'ora di registrazione della richiesta di intervento riportata nella email inviata a CoSviG Scrl a seguito della segnalazione effettuata.

Il costo delle attività del servizio in oggetto, nonché di tutti i sistemi utilizzati e la documentazione che dovrà essere prodotta a tale scopo, è a carico dell'appaltatore.

Si precisa che l'help desk dedicato al Contratto va inteso come servizio basato su punti di contatto e modalità di accesso dedicati al Contratto, mentre il personale dell'appaltatore adibito a tale servizio potrà svolgere attività anche per altri servizi/clienti.

Per ciascuna richiesta di fornitura sia hardware che software saranno comunque richiesti espliciti preventivi.

## **6. MODALITÀ DI ESECUZIONE E ATTIVITÀ PROPEDEUTICHE**

Al Fornitore è richiesto in tutte le attività della fornitura il rispetto dei processi, degli standard e delle linee guida adottate da COSVIG SCRL nonché gli standard internazionali e le best practices di settore e di tecnologia applicate.

COSVIG SCRL si riserva di modificare i propri standard e le proprie linee guida e di introdurre nuove modalità, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso al Fornitore. In aggiunta, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, su proposta del Fornitore del singolo lotto di riferimento per migliorare la qualità dei Servizi.

COSVIG SCRL si riserva di avvalersi di terzi per il supporto allo svolgimento di attività di propria competenza, ferma restando la responsabilità globale di COSVIG SCRL nello svolgimento di tali attività.

## 6.1 PIANIFICAZIONE INIZIALE

A valle della stipula, per ciascun servizio, la Committente pianificherà una riunione di avvio del servizio con il responsabile del contratto del Fornitore e il Direttore dell'esecuzione di COSVIG (DEC), in cui verranno descritte le modalità di esecuzione dei servizi e gli adempimenti contrattuali.

Il Fornitore dovrà consegnare, se richiesto da COSVIG, con le modalità e nei tempi indicati nella presente Specifica Tecnica, il Piano di Subentro.

## 6.2 SUBENTRO O PRESA IN CARICO

Il Fornitore dovrà garantire l'erogazione dei servizi nel pieno rispetto dei requisiti minimi e dei livelli di servizio a partire dalla data di attivazione dei servizi.

Per assicurare l'efficacia dei servizi fin dalla suddetta data, il Fornitore deve impiegare personale pienamente formato sulle tematiche funzionali e tecniche oggetto della fornitura nonché sui metodi, sugli strumenti e sugli standard che nel corso della fornitura saranno utilizzati.

Il Fornitore dovrà quindi predisporre il Piano di Subentro, entro 15 giorni dalla presa in carico, esplicitando le risorse professionali ed il loro successivo impiego nei servizi della fornitura, le attività, i tempi, gli strumenti offerti, nonché la predisposizione degli ambienti, degli strumenti, delle soluzioni, sistemi e migliorie offerte. Tale piano è soggetto all'approvazione di COSVIG SCRL. Il Fornitore è tenuto alla redazione del Piano di Subentro anche nel caso corrisponda al Fornitore uscente.

Il Concorrente dovrà illustrare il Piano di Subentro proposto, con evidenza delle strategie operative ed organizzative che prevede di mettere in atto per garantire una rapida ed efficace presa in carico dei servizi, nonché della numerosità e skill del personale afferente ai team di lavoro che saranno dedicati alle attività di presa in carico.

Il servizio di presa in carico e acquisizione di know how è inteso a totale carico dell'aggiudicatario, pertanto non comporterà oneri aggiuntivi per COSVIG SCRL.

Il periodo di presa in carico (anche periodo di subentro) iniziale dovrà essere effettuato entro il termine massimo di 15 giorni lavorativi, oltre i quali potranno essere applicate le penali di cui al successivo art. 8.6.2 salvo oggettivi impedimenti non dipendenti dall'appaltatore

In particolare:

- il subentro è da considerarsi dedicato all'acquisizione dello stato dell'arte delle attività propedeutiche o collegate all'erogazione dei servizi (es. collegamento telematico, studi di fattibilità, studio degli applicativi esistenti e in uso, ecc.).

Durante il periodo di subentro il Fornitore dovrà organizzare, pianificare e partecipare attivamente alle attività di affiancamento iniziale ed acquisizione know how erogati e con il supporto della Committente o di terzi dalla Committente indicati secondo i tempi contrattualmente previsti nonché predisporre quanto necessario e/o offerto per l'efficace presa in carico dei servizi. Tale addestramento potrà consistere, a titolo esemplificativo, in riunioni di lavoro, esame della documentazione esistente con assistenza di personale esperto, affiancamento nell'operatività quotidiana, ecc.

## 6.3 RUOLI RICHIESTI E COMPETENZE SPECIALISTICHE

### 6.3.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA

L'Impresa aggiudicataria dovrà comunicare a COSVIG il nominativo del proprio rappresentante designato quale Responsabile della fornitura che sarà responsabile del rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

Tale referente non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per COSVIG.

Il profilo professionale minimo per tale figura deve essere almeno equiparabile a quello di Project Manager, secondo le caratteristiche descritte in Appendice 1 alla Specifica Tecnica "Profili Professionali".

Il Responsabile della fornitura dovrà essere reperibile telefonicamente e partecipare alle riunioni di avanzamento contratto – convocate se necessario su richiesta di COSVIG - ed ogni altra riunione su richiesta di COSVIG con un preavviso massimo di 3 giorni lavorativi. Pertanto in caso di assenza per più di 2 giorni dovrà nominare un sostituto temporaneo che conosca nel dettaglio gli adempimenti e le attività della fornitura.

Il Responsabile della fornitura dovrà inderogabilmente:

- assicurare il pieno rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali;
- governare la fornitura, coordinare tutti i servizi, assicurare l'ottimizzazione dei processi interni al lotto e con i fornitori dei processi collegati;
- presentare mensilmente il report sull'andamento della fornitura;
- garantire e monitorare la correttezza e la tempestività dell'utilizzo degli strumenti e degli standard/linee guida di COSVIG nonché proposti dal Fornitore;
- garantire la correttezza delle stime e conteggi di giorni persona per le attività;
- monitorare i livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed intraprendere eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi;
- pianificare la qualità con ottica di miglioramento continuo e confronto con le migliori best practices disponibili per ambito. Misurare i risultati sugli indicatori di qualità;
- riferire ed intervenire su problematiche relative ad eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti ed in particolare sostituire immediatamente risorse inadeguate tecnicamente alle attività necessarie per l'erogazione dei servizi;
- garantire un approccio strutturato ed integrato in tutte le attività ed in tutti i servizi attraverso condivisione di know how, pianificazione globale, sviluppo di sinergie ed economie di scala;
- garantire la formazione continua delle risorse impiegate;
- mantenere un costante colloquio con i diversi responsabili di affidamento.

### 6.3.2. RESPONSABILE DELL'AFFIDAMENTO

Nell'ambito delle diverse aree tematiche di produzione proprie del Sistema informativo si origineranno più richieste di affidamento di interventi all'interno dei servizi.

Ogni richiesta, indipendentemente dal servizio interessato, sarà indirizzata al Fornitore che dovrà prendere in carico l'affidamento nei tempi contrattualmente previsti, nominando un responsabile dell'affidamento, dipendente a tempo indeterminato della Società, che ne garantisca la gestione operativa dall'inizio fino alla conclusione, in collaborazione con il corrispondente responsabile COSVIG SCRL. Il nome e i recapiti del responsabile dell'affidamento per la Società dovranno essere comunicati formalmente al responsabile COSVIG SCRL dell'affidamento.

Tale risorsa svolgerà il ruolo di interfaccia unica verso il responsabile delle attività di COSVIG SCRL, sarà coinvolta nelle attività richieste dall'affidamento ed avrà il compito di garantire:

- il coordinamento delle attività svolte dalla Società;
- il rispetto degli standard di progettazione e sviluppo forniti dalla COSVIG SCRL;

- il perseguimento ed il raggiungimento degli obiettivi nei tempi e nei modi stabiliti;
- il controllo delle attività con particolare riferimento alla rilevazione rischi, alla conseguente proposta di azioni di recovery, alla verifica dei risultati ed alla attività di reporting;
- la partecipazione a riunioni di check per la valutazione dello stato di avanzamento dell'affidamento.

COSVIG SCRL si riserva il diritto di richiedere, secondo quanto previsto contrattualmente, in caso di inadeguatezza e/o inadempimenti, la sostituzione del responsabile dell'affidamento nominato dalla Società; la sostituzione, richiesta per e-mail dal responsabile COSVIG SCRL delle attività, deve avvenire entro i 5 (cinque) giorni lavorativi successivi a quello della richiesta.

### 6.3.3 CONSEGNA CV

COSVIG SCRL si riserva di verificare in qualsiasi momento la rispondenza dei curricula vitae delle risorse impiegate rispetto a quelli richiesti, anche sui servizi a carattere progettuale. Eventuali inadempimenti comporteranno l'applicazione delle sanzioni indicate nel contratto e/o nella presente specifica tecnica.

### 6.3.4 TRATTAMENTO E PROTEZIONE DI DATI PERSONALI

Il Fornitore in casi specifici potrà essere coinvolto, mai al di fuori delle sedi indicate da COSVIG SCRL, in attività che presuppongono il trattamento di dati personali di qualsiasi tipologia ed in tal caso, ai sensi del GDPR, verranno fornite le seguenti informazioni:

- tipologia di dati personali che saranno trattati nell'ambito del contratto;
- indicazione per conto di chi viene effettuato il trattamento (COSVIG SCRL e/o Amministrazioni);
- finalità del trattamento; indicare la motivazione per cui viene trattato il dato, collegato evidentemente alla base giuridica del trattamento
- base giuridica del trattamento:
  - presenza del consenso degli interessati
  - adempimento di obblighi contrattuali del titolare
  - interessi vitali della persona interessata o di terzi
  - obblighi di legge cui è soggetto il titolare
  - interesse pubblico o esercizio di pubblici poteri
  - interesse legittimo prevalente del titolare o di terzi cui i dati vengono comunicati
- categorie di interessati; sono i soggetti persone fisiche cui si riferiscono i dati oggetto di trattamento (ad es. contribuenti, dipendenti);
- categorie di destinatari; sono le categorie di destinatari cui i dati personali sono stati o saranno comunicati, compresi i destinatari di paesi terzi;
- categorie di misure di sicurezza; descrizione generale delle misure di sicurezza, tecniche e organizzative;
- eventuale trasferimento dei dati extra Ue;
- modalità di trattamento dei dati ove per modalità di trattamento del dato dovranno essere indicate le seguenti operazioni che rientrano, presumibilmente, nelle attività che saranno affidate al fornitore:
  - raccolta: attività di acquisizione del dato;
  - registrazione: consiste nella memorizzazione dei dati su un qualsiasi supporto;
  - organizzazione: consiste nella classificazione dei dati secondo un metodo prescelto;

- strutturazione: consiste nell'attività di distribuzione dei dati secondo schemi precisi;
- conservazione: consiste nel mantenere memorizzate le informazioni su un qualsiasi supporto;
- consultazione: mera lettura dei dati personali;
- elaborazione: attività con la quale il dato personale subisce una modifica sostanziale;
- selezione: individuazione di dati personali nell'ambito di gruppi di dati già memorizzati;
- estrazione: attività di estrapolazione di dati da gruppi già memorizzati;
- raffronto: confronto tra dati;
- utilizzo: attività generica che ricopre qualsiasi tipo di impiego dei dati;
- interconnessione: consiste nell'utilizzo di più banche dati, e si riferisce all'impiego di strumenti elettronici;
- cancellazione: consiste nell'eliminazione di dati tramite utilizzo di strumenti elettronici;
- distruzione: è l'attività di eliminazione definitiva dei dati.

### 6.3.5. MODALITÀ DI AFFIDAMENTO DEI SERVIZI

Gli affidamenti delle attività relative ai servizi oggetto della presente fornitura, esulanti dal PAM - PACCHETTO MENSILE DI ASSISTENZA (MAD/MAC) potranno essere effettuati in partite di attività dietro richiesta di regolare preventivo cui seguirà emissione di lettera di attingimento. In questo ultimo caso, il Committente si riserva la possibilità di valutare la congruità di detto preventivo e la possibilità di rifiutarlo e rivolgersi ad altro fornitore.

La Committente metterà a disposizione del Fornitore la documentazione necessaria e fornirà eventuali ulteriori informazioni necessarie allo svolgimento del servizio attraverso documentazione, riunioni e quanto ritenuto necessario dalla Committente per l'affidamento.

Nel caso in cui COSVIG prevedesse la realizzazione e la consegna di prodotti intermedi, questi ultimi saranno sottoposti a verifica, verbalizzando tale attività nel "Verbale di Validazione" relativo a tali prodotti intermedi.

Qualora sui prodotti dell'affidamento la Committente rilevasse una mancata rispondenza ai requisiti espressi, verrà inviata dalla stessa una comunicazione ufficiale via PEC per segnalare le eventuali anomalie e il prodotto sarà considerato non consegnato.

Si presuppone che l'erogazione del servizio avvenga su richiesta esplicita del Committente e viene misurata sulla base delle ore erogate nel periodo di riferimento dalle risorse attivate. La fase di definizione in questo caso è orientata alla qualificazione delle risorse da attivare, delle attività per le quali sono attivate e della tempistica di massima del loro utilizzo. Tale fase avrà come prodotto finale il Piano di Lavoro delle attività e la metrica di riferimento è ORA/PERSONA, con unità minima contabilizzabile pari a 0,5 ore

Il servizio per ogni partita di attività ha la caratteristica di essere limitato nel tempo secondo un effort complessivo che in ogni caso non potrà essere superiore a quanto inizialmente pattuito in apposito verbale di affidamento.

Il servizio si intende a consumo sulla base delle necessità e indicazioni di COSVIG e saranno rendicontati mensilmente dal Fornitore con i consuntivi del periodo -o secondo diverse indicazioni successivamente pattuite.

### 6.4 ATTIVITÀ DI FINE FORNITURA

Il Fornitore è tenuto, su richiesta della Committente, a pianificare ed effettuare il passaggio di tutte le conoscenze relative alla presente fornitura a COSVIG SCRL o a terzi da questo indicati.

Il Fornitore è pertanto obbligato a redigere e rispettare il Piano di trasferimento di know-how approvato dalla Committente, all'impiego delle modalità e tecniche più efficaci ed efficienti per rendere autonome nuove risorse nella presa in carico della presente fornitura o parte di essa, all'impiego delle risorse con adeguata conoscenza funzionale e tecnica.

Inoltre, il Fornitore, su richiesta di COSVIG SCRL, dovrà essere affiancato dal personale indicato dalla Committente nell'operatività quotidiana; la responsabilità dell'esecuzione dei servizi e del raggiungimento dei livelli di servizio contrattuali, continuerà ad essere in capo al Fornitore. Si precisa che il Fornitore è tenuto ad ospitare, senza nessun onere aggiuntivo, il personale designato dalla Committente qualora alcuni servizi siano espletati presso le proprie sedi.

Eventuale documentazione incompleta del sistema e/o mancata operatività di strumenti a supporto, di responsabilità del Fornitore, dovranno essere resi completamente fruibili prima dell'inizio delle attività di trasferimento di know-how.

I documenti aggiornati dovranno essere consegnati prima dell'inizio della fase di erogazione del trasferimento di know-how.

Si fa presente che il trasferimento di know-how potrà essere richiesto anche nel corso della fornitura.

### 6.5 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

Il Fornitore comunicherà alla Committente, entro 7 (sette) giorni dall'aggiudicazione definitiva le seguenti informazioni:

- un proprio indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) che, salvo cause di forza maggiore, sarà utilizzato in fase di esecuzione del contratto, come canale esclusivo per la trasmissione della documentazione e lo scambio delle comunicazioni di rilevanza contrattuale;
- un numero di telefono,
- un indirizzo di e-mail ai quali potrà essere inviata ogni comunicazione relativa all'esecuzione dei servizi.

COSVIG SCRL, provvederà a comunicare i propri indirizzi di PEC.

In caso di sfioramento del predetto termine di 7 (sette) giorni, la Committente procederà a richiedere nuovamente le informazioni sopra descritte, che dovranno essere presentate entro e non oltre 5 (cinque) giorni lavorativi dalla richiesta al fine di procedere con la stipula.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale e fino alla scadenza del periodo di garanzia sul software realizzato, il Fornitore dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione, segnalando tempestivamente alla Committente eventuali modifiche e/o anomalie.

Nel corso di esecuzione del contratto, la Committente potrà individuare altri strumenti di comunicazione ritenuti più idonei allo svolgimento dei servizi.

### 6.6. RISORSE IMPIEGATE

Il Fornitore garantisce che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, fin dalla fase di presa in carico dei servizi e in caso di integrazioni e/o sostituzioni, rispondono ai requisiti minimi richiesti nell'appendice 1 alla presente Specifica Tecnica.

A tal fine il Fornitore, entro 10 giorni lavorativi dalla stipula del Contratto, dovrà indicare le risorse professionali (ivi compreso il Responsabile Unico delle attività contrattuali) che saranno impiegate nell'esecuzione dei servizi e di tutte le attività propedeutiche alla presa in carico degli stessi, anche in funzione delle indicazioni di COSVIG SCRL, consegnando i relativi CV in formato Europass.

Per l'accettazione del personale proposto, COSVIG SCRL si riserva la possibilità di procedere a colloqui di approfondimento, per verificare la corrispondenza delle competenze elencate nel CV. La risorsa dovrà essere disponibile al colloquio entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta.

In caso di valutazione positiva della risorsa, comunicata per iscritto, da parte della Committente, l'Impresa si obbliga a provvedere a mettere a disposizione la figura professionale entro 5 giorni lavorativi dalla comunicazione dell'esito positivo del colloquio.

Per il personale ritenuto inadeguato, qualunque sia il ruolo, COSVIG SCRL procederà alla richiesta formale di sostituzione.

Entro 10 giorni lavorativi dalla relativa richiesta, l'Impresa dovrà proporre la sostituzione della risorsa, con contestuale consegna a COSVIG SCRL del curriculum della nuova figura professionale. L'esercizio da parte della Committente di tale facoltà non comporterà alcun onere per la stessa.

L'Impresa, nel caso in cui debba provvedere alla sostituzione di una risorsa coinvolta nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, dovrà comunicare la motivazione alla Committente e consegnare a quest'ultima il curriculum della nuova figura professionale, con un preavviso di almeno 15 giorni lavorativi.

In entrambi i casi di cui sopra, la Committente si riserva la facoltà di valutare, anche mediante il colloquio sopra disciplinato, l'idoneità della nuova figura professionale proposta.

Ove la Committente ritenga la figura professionale proposta non idonea allo svolgimento dell'attività contrattuale, la medesima ne darà comunicazione all'Impresa, la quale si impegna a procedere ad una nuova proposta entro 5 giorni lavorativi dalla comunicazione medesima.

Si precisa che le nuove figure professionali dovranno disporre di attestati ed esperienze, in tipologia e durata, non inferiori alla risorsa da sostituire.

In caso di valutazione positiva della risorsa, comunicata per iscritto, da parte della Committente, l'Impresa si obbliga a provvedere alla sostituzione della figura professionale entro 3 giorni lavorativi dalla relativa comunicazione.

Nel caso in cui l'Impresa proceda alla sostituzione della figura professionale senza la necessaria preventiva valutazione e autorizzazione della Committente, quest'ultima si riserva, previa contestazione dell'addebito e valutazione delle deduzioni addotte dall'Impresa e da questa comunicate alla Committente nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi, di applicare le penali di cui al successivo punto 8.6.2. L'Impresa prende atto che la Committente, al fine di ottenere la massima qualità professionale del servizio reso, si riserva la facoltà di verificare, in ogni momento dell'esecuzione del Contratto, la corrispondenza della qualità del servizio e delle figure professionali effettivamente impiegate rispetto a quanto indicato nella documentazione contrattuale.

## 6.7 LUOGO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Salvo diversa indicazione di COSVIG, i servizi dovranno essere erogati presso le sedi dei Fornitori; per il servizio di Supporto Specialistico e di Presidio, in relazione a specifiche esigenze, può essere richiesta una maggior presenza presso le sedi COSVIG.

In ogni caso, a meno di specifici accordi tra la COSVIG e il Fornitore, le seguenti attività/servizi, seppur in una lista non esaustiva, dovranno essere svolte comunque presso le sedi COSVIG o, preferibilmente, nel pieno rispetto delle normative emergenziali anti COVID 19 e per la maggior tutela dei dipendenti COSVIG, attraverso sessioni in remoto:

- incontri con gli utenti;
- incontri con tecnici/CP COSVIG;
- consegna prodotti (qualora non utilizzabile il canale telematico);
- collaudo e test di certificazione;

- assistenza all'avvio in esercizio;
- periodo finale di affiancamento al nuovo Fornitore;
- trasferimento di know-how.

I Fornitori dovranno pertanto comunicare alla Committente, prima della stipula del contratto, l'ubicazione delle proprie sedi e resta inteso che gli eventuali costi di trasferimento e soggiorno del personale che svolge le attività presso la Committente sono comunque a carico dei Fornitori.

Si precisa inoltre che ciascun Fornitore dovrà provvedere a rendere disponibili le necessarie dotazioni individuali di attrezzature informatiche per il proprio personale, nonché le risorse hardware e software necessarie, con l'obbligo di mantenere costantemente adeguati i propri ambienti di sviluppo alle configurazioni degli ambienti della Committente.

All'atto dell'affidamento, se necessario, COSVIG provvederà a comunicare la specifica configurazione del software di base, dei programmi antivirus e degli strumenti software da assicurare sulle postazioni di lavoro personali (quali ad esempio, i PC portatili) necessari all'esecuzione dei servizi contrattuali, rispettando le indicazioni sulla sicurezza e le policy interne di COSVIG. Il Fornitore dovrà provvedere, entro 5 giorni dalla comunicazione e senza alcun onere aggiuntivo per COSVIG, alla predisposizione delle postazioni di lavoro nel rispetto delle specifiche tecniche ricevute.

#### 6.8 INTERVENTI DA REMOTO ED INTERVENTI ON-SITE

Di norma le attività e gli interventi saranno gestiti dal fornitore da remoto ma, qualora si rendano necessari interventi *on site* presso una delle sedi di Co.Svi.G., il fornitore dovrà assicurare:

- Primo contatto entro 3 ore dall'invio della richiesta di intervento da parte di COSVIG;
- Intervento entro presso la sede entro le 48 ore successive al primo contatto, o diverso tempo concordato.

Nel caso di interventi *da remoto*, il Fornitore dovrà assicurare:

- Primo contatto entro 1 ora dall'invio della richiesta di intervento da parte di COSVIG;
- Intervento remoto entro le 3 ore successive al primo contatto.

Si esclude dall'estensione qualsiasi necessità espressa dal Fornitore di prolungare il normale orario di lavoro per la corretta erogazione del servizio oggetto di fornitura.

Gli interventi, sia *on site* che in remoto, dovranno essere svolti – salvo diversi accordi tra il Fornitore e COSVIG – nell'orario di apertura degli uffici di COSVIG.

Il Fornitore produrrà il rendiconto mensile del servizio prestato quale parte integrante della "Dichiarazione delle Prestazioni Rese" dei servizi, che dovrà essere approvato da COSVIG.

Il Fornitore dovrà preventivamente comunicare alla Committente il numero di telefono, il recapito di posta elettronica ordinaria ed i riferimenti cui indirizzare le richieste di intervento.

### 7. GARANZIA

Ogni prodotto software realizzato/modificato deve essere pienamente rispondente ai requisiti funzionali espressi, alle normative vigenti (es. accessibilità), ai requisiti non funzionali (es. sicurezza, usabilità, livelli prestazionali, manutenibilità) che, se presenti, saranno consegnati al Fornitore all'avvio delle attività.

Ne discende che eventuali anomalie, difettosità residua non intercettata durante le fasi di test del Fornitore e di collaudo di COSVIG SCRL, riscontrabili sulle funzionalità realizzate e/o modificate durante l'intera fornitura devono essere rimosse, come parte integrante dei servizi che li hanno realizzati, a totale carico del Fornitore.

La garanzia si estende anche ad eventuali prodotti offerti dal Fornitore. Pertanto, l'impresa dovrà garantire la tempestiva rimozione dei difetti del software nuovo e/o modificato nonché la correzione

e/o il ripristino delle basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti nei tempi indicati nella documentazione di gara.

Si precisa che gli interventi correttivi dovranno riguardare anche la documentazione a corredo.

Per tutto il software rilasciato il Fornitore deve produrre/aggiornare la relativa documentazione. La documentazione deve rispondere a requisiti di accuratezza, comprensibilità e più in generale usabilità. Pertanto, deve essere garantita, come parte integrante dei servizi realizzativi, la correzione gratuita dei difetti riguardanti:

- gli oggetti software nuovi e/o modificati;
- le basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti;
- la documentazione a corredo del software.

I malfunzionamenti verranno notificati a mezzo e-mail o PEC al Fornitore attraverso una apposita Comunicazione di Rilevazione Errori, contenente:

- la descrizione dettagliata dell'anomalia riscontrata, eventualmente corredata di allegati esplicativi;
- il livello di impatto sull'operatività del sistema, in termini di gravità dell'errore (bloccante/grave/altro);
- eventuali soluzioni di bypass (workaround) adottate dalla COSVIG SCRL nel caso di anomalie bloccanti per ripristinare almeno in parte l'operatività del sistema;
- la data richiesta per la chiusura dell'intervento;
- il luogo di svolgimento delle attività.

La garanzia opera con gli stessi livelli di servizio previsti per la Manutenzione Correttiva secondo la tempistica seguente:

- per i primi 12 mesi di erogazione dei servizi, relativamente a tutto il sw collaudato (o forma equivalente) in tale periodo;
- per i dodici mesi successivi al termine di erogazione dei servizi, per tutti i prodotti collaudati (o forma equivalente) nel corso dei dodici mesi precedenti.

Salvo diversa indicazione nella Comunicazione di Rilevazione Errori le attività di manutenzione in garanzia saranno svolte presso la sede del Fornitore. 4

Il Fornitore potrà comunicare la rimozione dell'anomalia per le vie brevi, (telefono o e-mail) ma è comunque tenuto a restituire il modulo Comunicazione di Rilevazione errori completato con la data e l'ora di comunicazione di chiusura dell'intervento, la descrizione degli interventi effettuati sul software e le eventuali modifiche della documentazione.

## **8. GOVERNO DELLA FORNITURA**

### **8.1 MODALITÀ DI CONSEGNA**

A conclusione di ciascun affidamento il Fornitore dovrà consegnare gli output previsti nel verbale stesso, al fine di consentire la verifica per l'accettazione da parte dei referenti COSVIG SCRL. La consegna deve essere formalizzata con il verbale di consegna.

In particolare, per i prodotti software, al termine del singolo affidamento e nei tempi previsti nel Verbale di affidamento, il Fornitore dovrà consegnare almeno:

- I pacchetti software funzionanti e corrispondenti ai requisiti funzionali e non funzionali;
- la documentazione dell'applicazione;
- la documentazione tecnica dell'intervento effettuato;
- la documentazione attestante l'esito dei test effettuati ed eventualmente la base dati di test aggiornata;

- la documentazione per il caricamento dell'applicazione nell'ambiente di riferimento della COSVIG SCRL.

Il Fornitore dovrà inoltre provvedere al caricamento del software prodotto nell'ambiente di riferimento COSVIG SCRL in modo da permettere ai referenti COSVIG SCRL di effettuare la verifica formale della consegna.

Eventuali incongruenze riscontrate nei prodotti consegnati e/o la mancata consegna dei prodotti previsti determineranno, di norma, la non accettazione di tutti i prodotti consegnati; tali incongruenze saranno formalizzate nel Verbale di Consegna anche ai fini di una tempestiva rimozione delle anomalie riscontrate.

La Committente potrà decidere, in casi eccezionali, di accettare, a proprio insindacabile giudizio sulle motivazioni presentate dal Fornitore, la parziale consegna dei prodotti consegnati, rimodulando opportunamente i costi.

In particolare, le anomalie riscontrate sul software consegnato saranno segnalate dalla Committente tramite PEC. La Società dovrà effettuare le eventuali modifiche a proprio esclusivo carico entro 3 (tre) giorni lavorativi, se non diversamente indicato dal Responsabile COSVIG SCRL. I prodotti non saranno accettati e verranno considerati non consegnati fin quando tutte le anomalie non saranno rimosse.

L'accettazione dei prodotti è finalizzata al controllo del rilascio dei prodotti nei tempi previsti e al loro corretto caricamento nell'ambiente di riferimento e non costituisce verifica di conformità.

Eventuali ritardi delle consegne, comprese quelle intermedie, rispetto ai tempi programmati comporteranno l'applicazione delle penali come previste dal successivo punto 8.6.2.

Resta inteso che gli interventi, qualora realizzati su software esistente, dovranno mantenere inalterate le funzionalità preesistenti non oggetto dell'intervento stesso. Anomalie su funzionalità preesistenti introdotte dall'intervento dovranno pertanto essere tempestivamente rimosse senza oneri per COSVIG SCRL e l'eventuale ritardo comporterà l'applicazione della penale come da successivo punto 8.6.2.

Tutti i prodotti consegnati su supporti ottici o in via telematica dovranno essere esenti da virus. COSVIG SCRL si riserva di verificare l'assenza di virus secondo le modalità e gli strumenti che riterrà più opportuni.

## 8.2 VERIFICA DI CONFORMITÀ

La verifica di conformità è finalizzata al controllo della corrispondenza dei requisiti stabiliti nel Verbale di Affidamento, in termini di prodotti, con quanto oggetto di verifica ed è di responsabilità della Committente che agirà come unica interfaccia nei confronti del Fornitore.

Per gli affidamenti relativi alla realizzazione di software, il Fornitore incaricato dello specifico Affidamento dovrà fornire supporto alla verifica stessa e si impegna a rimuovere le anomalie fino al momento dell'accettazione, a fornire supporto all'installazione delle procedure realizzate negli ambienti di esercizio e manutenzione (si intendono incluse: la definizione e il caricamento della base dati, l'installazione del software applicativo, la personalizzazione del software di base, ecc.) e alla nuova esecuzione dei test automatizzati.

Della data di Verifica di Conformità si darà apposita comunicazione alla Società che potrà parteciparvi. Al termine della suddetta verifica COSVIG SCRL ne darà comunicazione formale al Fornitore.

Le attività di verifica, a seconda della natura del servizio, saranno registrate nel "Verbale di Verifica di Conformità" o "Certificato di Regolare Esecuzione", sottoscritti dal referente COSVIG SCRL e dal Direttore dell'esecuzione COSVIG SCRL.

Il Verbale o il Certificato saranno inviati al Responsabile della Fornitura, che dovrà procedere alla sottoscrizione ai fini della fatturazione.

### 8.3 CONSUNTIVAZIONE

Ai fini della consuntivazione dei servizi erogati il Fornitore dovrà produrre i seguenti documenti:

- la “Nota di Verifica di Conformità”;
- le “Dichiarazione delle Prestazioni Rese” (con l’indicazione quantitativa delle ore impiegate) a conclusione positiva del servizio affidato.

Tutti i documenti appena citati, che si riferiscono a specifici “Verbali di affidamento” emessi da COSVIG SCRL, dovranno essere firmati dal responsabile della fornitura (o suo delegato) e, per la COSVIG SCRL dal responsabile della Unità Organizzativa e dal Direttore dell’esecuzione e allegati alle fatture emesse.

Ai fini della “Dichiarazione delle prestazioni rese”, il Fornitore deve trasmettere mensilmente a COSVIG SCRL il dettaglio delle informazioni inerenti ai servizi erogati entro il terzo giorno lavorativo del mese successivo a quello in cui le attività sono state svolte, riepilogando il numero di ore-uomo effettivamente erogati. Tale trasmissione deve essere effettuata tramite email indirizzata al DEC indicato nell’ordine/contratto.

### 8.4 REPORT AVANZAMENTO DELLE ATTIVITÀ

Nell’esecuzione della fornitura il Fornitore è tenuto a registrare e ad aggiornare i dati relativi ai processi ed alle attività.

Il Fornitore dovrà fornire, con frequenza almeno mensile, un prospetto per ogni responsabile di Unità Organizzativa COSVIG SCRL che ha affidato servizi, con gli elementi essenziali per permettere un efficace monitoraggio delle attività affidate, quali:

- la descrizione di ciascun affidamento;
- il dettaglio sullo stato di avanzamento delle attività;
- eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi affidati con indicazione dei possibili rimedi e i relativi provvedimenti correttivi.

I report dovranno essere resi disponibili, entro i primi 5 (cinque) giorni lavorativi di ciascun mese, sia al responsabile di unità organizzativa COSVIG SCRL, con una sintesi delle attività relative agli affidamenti di suo interesse, sia al Direttore dell’esecuzione COSVIG SCRL, con una rappresentazione dello stato di avanzamento dei servizi e di tutti gli affidamenti sulle diverse linee operative.

I prospetti dovranno essere forniti in formato elettronico (Excel o altro formato rielaborabile) a COSVIG SCRL che si riserva la facoltà di richiedere l’integrazione con altri dati di interesse e/o la modifica dei prospetti forniti.

Qualora la Committente dovesse adottare uno strumento di monitoraggio, potrà essere richiesto al Fornitore di garantire la disponibilità di reportistica direttamente su tale strumento, fornendo i dati necessari.

### 8.5 VALUTAZIONE RISORSE

Il Fornitore garantisce per tutte le risorse che impiegherà per l’erogazione dei servizi oggetto della fornitura, sia in fase di presa in carico dei servizi sia durante la fornitura stessa, in caso di integrazioni e/o sostituzioni, la rispondenza ai requisiti minimi espressi dalla presente Specifica Tecnica e ai profili indicati nell’Appendice 1 alla Specifica Tecnica “Profili Professionali”.

A tal fine il Fornitore, con le modalità ed i tempi previsti nel paragrafo 6.3.3 *CONSEGNA CV* e nel paragrafo 6.6 *RISORSE IMPIEGATE*, sottoporrà a COSVIG SCRL per la valutazione i Curriculum Vitae del personale da impiegare nelle attività previste nei servizi.

Per l'accettazione del personale proposto, COSVIG SCRL si riserva la possibilità di procedere ad un colloquio di approfondimento per verificare la corrispondenza delle competenze elencate nel Curriculum.

Per il personale ritenuto inadeguato, qualunque sia il ruolo ed il servizio impiegato, COSVIG SCRL procederà alla richiesta formale di sostituzione che dovrà avvenire seguendo le modalità ed i tempi previsti dal contratto e che sarà soggetta all'applicazione delle azioni contrattualmente previste.

## 8.6 AZIONI CONTRATTUALI

Nel presente paragrafo si illustrano gli elementi di monitoraggio della qualità dei servizi resi da ciascun Fornitore e diverse tipologie di misure contrattuali previste per la fornitura.

In generale, il mancato rispetto dei requisiti minimi richiesti nella presente Specifica Tecnica determinerà una o più delle seguenti azioni:

- a) Attivazione di una procedura di escalation - coinvolgimento di un livello più elevato di interlocutori, sia del Fornitore che della Committente, allo scopo di prendere le decisioni necessarie al ripristino delle situazioni fuori soglia o fuori controllo;
- b) Chiusura di una non conformità - ripetizione da parte del Fornitore dell'erogazione di una prestazione, rifacimento di una attività e/o riconsegna di un prodotto;
- c) Esecuzione di una azione correttiva - azione di intervento che il Fornitore esegue sui propri processi produttivi per evitare il ripetersi di sistematiche non conformità;
- d) Applicazione di rilievi;
- e) Applicazione di penali come da successivo punto 8.6.2.;
- f) Applicazione di misure aggiuntive (ad es. richiesta danni, risoluzione anticipata del contratto, ecc.) laddove previsto contrattualmente.

In particolare, si precisa che la Committente monitora costantemente l'andamento dei servizi previsti contrattualmente e, a tal fine, ciascun Fornitore si impegna a rendere disponibile mensilmente la rendicontazione degli affidamenti ricevuti al responsabile COSVIG SCRL del contratto; tale rendiconto dovrà portare anche i risultati della misurazione di tutti i livelli di servizio previsti per la fornitura.

La Committente si riserva di:

- effettuare controlli sulla qualità del software prodotto con appositi strumenti;
- verificare lo stato di avanzamento delle attività anche presso la sede della Società.

Al fine di consentire l'efficace monitoraggio da parte della Committente, i Fornitori si impegnano a rendersi disponibili ad incontri/visite di personale della Committente, finalizzate alla verifica del reale stato di avanzamento nella produzione del software, del test, dello stato di implementazione ed utilizzo delle soluzioni, metodologie.

Il monitoraggio qui descritto, innesca tipicamente le azioni elencate ai punti a), b), c), d), e), f).

### 8.6.1. RILIEVI

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte di COSVIG SCRL conseguenti al mancato rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale e di progetto.

Pertanto oltre a quanto esplicitamente previsto potrà essere emesso un rilievo su qualsiasi inadempimento se non diversamente sanzionato.

Essi consistono in comunicazioni formali al Fornitore che non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterate e accumulate, possono determinare l'applicazione di penali come da successivo punto 8.6.2.

### 8.6.2. PENALI

Lo scopo delle penali è quello di riequilibrare il servizio effettivamente ricevuto (di minore qualità, e/o generando disservizi e/o ritardi e/o inducendo un danno all'utilizzatore) dalla stazione appaltante al corrispettivo da erogarsi che è stabilito per prestazioni effettuate a regola d'arte.

Qualora i termini di consegna non venissero rispettati (anche rispetto a quanto indicato nelle lettere di attingimento), a seguito di convocazione ufficiale dell'Appaltatore, e purché il ritardo non dipenda da cause di forza maggiore, tempestivamente segnalate e debitamente documentate, sarà addebitata all'Appaltatore, per ogni giorno di ritardo, una penale pari allo 1‰ (unopermille) dell'importo totale relativo all'attività interessata (in particolare, dell'intero importo contrattuale in caso non venissero rispettati i tempi contrattuali o altri requisiti minimi richiesti per l'esecuzione delle prestazioni, dell'importo dell'attingimento in caso non venissero rispettati i tempi o i requisiti dell'attingimento), fino al raggiungimento del massimale pari al 10% (dieci per cento) dell'importo presunto del Contratto, raggiunto il quale Co.Svi.G. avrà facoltà, ai sensi dell'art. 1456 C.C., di avvalersi della risoluzione del Contratto senza che ciò possa costituire per l'Appaltatore diritto ad indennizzi di sorta.

In particolare si intende per ritardo anche il tempo occorrente per ripetere le prestazioni non eseguite a regola d'arte e riscontrate tali in sede di accettazione delle stesse.

In caso di richiesta di prestazioni urgenti (entro max 24 ore dalla comunicazione di Co.Svi.G.), la penale si applica dalla 25esima ora successiva alla comunicazione se questa avviene dopo le ore 10:00.

Deve considerarsi ritardo anche il caso in cui l'Appaltatore esegua le prestazioni in oggetto in modo anche solo parzialmente difforme dalle disposizioni di cui alla presente Specifica Tecnica.

In tal caso Co.Svi.G. applicherà all'Appaltatore la suddetta penale sino alla data in cui la prestazione inizierà ad essere eseguita in modo effettivamente conforme, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

Co.Svi.G., ove riscontri inadempienze nell'esecuzione del Contratto idonei all'applicazione delle penali, provvede a contestare all'Appaltatore, per iscritto, le inadempienze riscontrate con l'indicazione della relativa penale da applicare, con l'obbligo da parte dell'Appaltatore di presentare entro 5 giorni dal ricevimento della medesima contestazione le eventuali controdeduzioni.

Nel caso in cui l'Appaltatore non risponda o non dimostri che l'inadempimento non è imputabile alla stessa, Co.Svi.G. provvede ad applicare le penali nella misura soprariportata, a decorrere dalla data di inadempimento e fino all'avvenuta esecuzione della prestazione relativa.

Nel caso in cui Co.Svi.G. accerti l'esistenza e la validità della motivazione della controdeduzione presentata dall'Appaltatore non procede con l'applicazione delle penali e dispone un nuovo termine per l'esecuzione della prestazione oggetto di contestazione, il cui mancato rispetto dà luogo all'applicazione delle penali.

La regolarizzazione della penale sarà effettuata con trattenuta sul pagamento di quanto dovuto da Co.Svi.G.

L'applicazione delle penali non pregiudica il diritto di Co.Svi.G. ad ottenere la prestazione a regola d'arte; è fatto in ogni caso salvo il diritto di Co.Svi.G. di richiedere il risarcimento del maggior danno.

L'Appaltatore è tenuto a seguire le istruzioni e le direttive fornite da Co.Svi.G. per l'avvio dell'esecuzione del Contratto; qualora l'operatore economico non adempia e pertanto non rispetti i tempi di consegna richiesti, Co.Svi.G. ha facoltà di applicare le penali e, in ultima istanza, procedere alla risoluzione del Contratto.



## **Servizi Professionali e di Supporto ICT**

### **APPENDICE 1 ALLA SPECIFICA TECNICA: PROFILI PROFESSIONALI**

*AGOSTO 2020*

*Questo documento contiene informazioni di proprietà di CoSviG Srl e deve essere utilizzato esclusivamente dal destinatario in relazione alle finalità per le quali è stato ricevuto. E' vietata qualsiasi forma di riproduzione o di divulgazione senza l'esplicito consenso di CoSviG Srl. Qualora fosse stato ricevuto per errore si prega di informare tempestivamente il mittente e distruggere la copia in proprio possesso.*

## 1. INTRODUZIONE

Le figure professionali proposte per lo svolgimento dei servizi oggetto della fornitura dovranno fare riferimento ai profili di seguito descritti.

Il presente documento è redatto sulla base del framework E-CF (European Competence Framework) del Comitato Europeo di Normazione (CEN – aggiornamento del 2018) e del documento “Competenze digitali” emesso da AgID nel dicembre 2018 e disponibile anche in Docs Italia.

I curricula vitae delle figure professionali da impiegare nei vari servizi dovranno essere resi disponibili alla Committente secondo quanto previsto dalla Specifica Tecnica generale e dal Disciplinare, rispettando lo schema di CV Europeo o diversi template indicati da COSVIG SCRL. In ogni caso, dovranno essere particolarmente dettagliate le competenze/conoscenze/esperienze tecniche al fine di verificare la corrispondenza con i requisiti minimi richiesti per la partecipazione alla procedura.

Ogni riferimento ad eventuali attività (es. Disegno) o metodologie basate sull'adozione di prodotti e ogni riferimento a prodotti vanno intese in relazione ai prodotti e/o ai componenti di tali prodotti che sono effettivamente adottati per i sistemi informatici gestiti da COSVIG SCRL. Se possedute, queste sono apprezzate come competenze “core” per l'esecuzione della fornitura. Competenze su altri prodotti, non adottati, o su componenti non utilizzate dei prodotti impiegati sono apprezzate in minor misura e comunque solo se associate alle competenze “core”.

Tale scenario può cambiare in corso d'opera, in conseguenza dell'evoluzione delle piattaforme utilizzate. Pertanto, le conoscenze ed esperienze richieste dai profili delle figure che seguono non sono da considerarsi esaustivi delle esigenze della fornitura, in quanto COSVIG SCRL potrà richiedere in corso di esecuzione del contratto competenze specifiche in relazione alle evoluzioni tecnologiche dei prodotti, sistemi e metodologie.

Si precisa inoltre che, per ogni profilo, sono riportate e riassunte le attuali necessità sui diversi aspetti tematici, ambienti applicativi e tecnologici e servizi oggetto della presente Specifica Tecnica. È evidente che tali conoscenze devono essere presenti nel complesso delle risorse professionali richieste al Fornitore sulle diverse attività e/o servizi e non in un'unica persona.

Le certificazioni e/o le credenziali richieste per l'accesso (nonché quelle aggiuntive eventualmente) dovranno essere possedute dalle risorse impiegate nella fornitura secondo quanto richiesto: nel piano di subentro dovrà essere evidenziata l'associazione tra le certificazioni e le figure professionali in modo da massimizzarne l'apporto nella fornitura.

Nei paragrafi seguenti è fornita la descrizione dei profili professionali minimi richiesti per la fornitura dei servizi previsti.

Per ogni profilo è richiesto il possesso di un'esperienza lavorativa minima generale ed eventualmente di un'esperienza specifica nel ruolo; si precisa che l'esperienza generale deve comunque essere maturata in ambito ICT.

Per ogni profilo è richiesto il possesso di uno specifico titolo di studio oppure di una “cultura equivalente”; la cultura equivalente corrisponde a un'esperienza lavorativa aggiuntiva rispetto a quella minima (complessiva) indicata nel profilo stesso; l'entità dell'esperienza aggiuntiva necessaria dipende dal titolo di studio posseduto dalla risorsa rispetto a quello richiesto da COSVIG SCRL, come sintetizzato nella seguente tabella:

Titolo di studio richiesto \ Titolo di studio posseduto	Laurea magistrale	Laurea triennale	Diploma di scuola superiore
Laurea magistrale		+ 3 anni	+ 6 anni
Laurea triennale			+ 4 anni

Ad esempio, nel caso in cui fosse richiesta una laurea magistrale con esperienza minima di 10 anni, il possesso di laurea triennale richiederebbe esperienza minima di 13 anni (10 + 3). In ogni caso, il titolo di studio posseduto deve essere almeno un diploma di scuola superiore.

**Nota bene.**

- nel caso in cui sia richiesta la Laurea Magistrale, per cultura equivalente si considerano generalmente:
  - in caso di possesso di Laurea Triennale, 3 anni aggiuntivi di esperienza professionale in ambito ICT;
  - in caso di possesso di Diploma di scuola superiore, 6 anni aggiuntivi di esperienza professionale in ambito ICT;
- nel caso in cui sia richiesta la Laurea Triennale, per cultura equivalente si considerano generalmente:
  - in caso di possesso di Diploma di scuola superiore, 4 anni aggiuntivi di esperienza professionale in ambito ICT.

## 2. PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI

### PREMESSA

Con riferimento alle specifiche dei profili professionali riportati di seguito, si fa presente che **a pena di esclusione**, il team di progetto dovrà possedere al proprio interno:

- Almeno un tecnico con esperienza minima di 10 anni nella amministrazione, sviluppo, gestione del sistema ALFRESCO (dimostrabile tramite referenze e CV);
- Almeno un tecnico in possesso di Certificazione AWS Certified Solutions Architect o superiore (dovrà essere presentata copia della certificazione ottenuta);
- Almeno un tecnico con esperienza minima di 5 anni nella implementazione di politiche di sicurezza informatica e cybersecurity (dimostrabile attraverso referenze e CV);
- Almeno un tecnico con conoscenza del GDPR ed esperienza di almeno 2 anni nella implementazione ed applicazione delle misure previste in termini di salvaguardia dei dati dal GDPR (dimostrabile attraverso referenze e CV). Nota Bene: ai fini del conteggio dei 2 anni di esperienza sul GDPR richiesti, non saranno prese in considerazione esperienze precedenti all'entrata in vigore del GDPR stesso. Potranno essere conteggiati (in caso di esperienze in essere al momento dell'entrata in vigore) solo la frazione di tempo intercorrente dalla data di applicazione del GDPR stesso;
- Almeno un tecnico con conoscenza sistemistica avanzata di almeno 2 anni dell'ambiente Microsoft 365 (dimostrabile tramite referenze e CV).

In fase di comprova dei requisiti il concorrente dovrà produrre, oltre a quanto sopra richiesto, un documento di sintesi che illustri in maniera inequivocabile quali delle risorse designate dal Fornitore

disponga dei singoli requisiti (con indicazione della relativa qualifica, esperienza e certificazione) in maniera da facilitare il controllo dei CV inviati.

## 2.1 PROJECT MANAGER

TITOLO PROFILO	PROJECT MANAGER
DESCRIZIONE SINTETICA	Gestisce progetti per raggiungere la performance ottimale conforme alle specifiche originali
MISSIONE	È responsabile dello specifico affidamento, dall'attivazione fino all'accettazione finale, e del raggiungimento di risultati coerenti con gli obiettivi, le performance, i costi ed i tempi definiti. È responsabile della comunicazione con la Committente e del rispetto degli adempimenti contrattuali.
PRINCIPALI TASK	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Organizzare e coordinare il team dello specifico affidamento, garantendo la costante disponibilità di risorse adeguate funzionalmente e tecnicamente.</li> <li>- Pianificare e stimare le attività richieste.</li> <li>- Gestire il piano di lavoro dello specifico affidamento, supervisionandone i progressi, garantendo il contenimento dei rischi, anche in conseguenza di variazioni in corso d'opera e ripianificazioni, e curandone la rendicontazione verso la Committente.</li> <li>- Verificare la correttezza delle misurazioni e dei conteggi di effort.</li> <li>- Assicurare la conformità di quanto realizzato ai requisiti funzionali e non funzionali.</li> <li>- Assicurare la conformità alla qualità sia di processo sia di prodotto.</li> <li>- Garantire il rispetto degli standard di progettazione e sviluppo forniti da COSVIG SCRL in aggiunta agli standard, linee guida e best practices specifici dell'ambiente tecnologico.</li> <li>- Diffondere e distribuire l'informazione che proviene dalla Committente.</li> <li>- Pianificare la gestione ed il supporto all'utente.</li> </ul>
COMPETENZE ASSEGNATE	<p>Pianificazione di Prodotto o di Progetto Sviluppo della Strategia della Qualità ICT Gestione del Progetto e del Portfolio Gestione del Rischio Gestione delle Relazioni Gestione del Cambiamento del Business</p>
CONOSCENZE	<p>Normativa relativa agli appalti pubblici e in particolare delle condizioni contrattuali. Legge n. 4 del 9 gennaio 2004 (accessibilità da parte dei soggetti disabili) e s.m.i. Normativa CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale) e s.m.i. Normativa ISO 25010:2011 per la qualità del software. Tecniche e strumenti di project management, risk management, quality management, problem solving, gestione gruppi di lavoro. Metodologie di analisi e disegno di software applicabili al contesto della fornitura e alle tecnologie previste. Metodologie di analisi, modellazione e qualità dei dati. Metodologie per la progettazione di test del software prodotto. Strumenti di Collaboration, versioning, source code management e testing.</p>

ABILITÀ	<p>Responsabilità di progetti informatici di medie e grandi dimensioni: stima dei costi e delle risorse necessarie, pianificazione delle attività, allocazione risorse con profili professionali e competenze legate alla tipologia di progetti, assegnazione attività alle risorse, controllo avanzamento delle attività, verifica dei risultati, valutazione misure correttive, consuntivazione, comunicazione con utenza anche a livello dirigenziale;</p> <p>Governare progetti applicativi sia di tipo gestionale, sia conoscitivi sia siti web con gruppi di progetto di medie e grandi dimensioni;</p> <p>Usare tecniche e prodotti software per project management, agile project management e risk management;</p> <p>Guida di progetti /attività che comprendano assessment esteso sulla qualità dei prodotti software e/o rilascio di conformità allo standard ISO 25010</p>
TITOLO DI STUDIO	Laurea magistrale.
ANZIANITÀ LAVORATIVA	Minimo 10 anni, di cui almeno 4 nella funzione come capo progetto nell'ambito di progetti di sviluppo software dimostrabile tramite referenze e CV

## 2.2 BUSINESS ANALYST

TITOLO PROFILO	BUSINESS ANALYST
DESCRIZIONE SINTETICA	Analizza il Sistema Informativo per migliorare la performance del business
MISSIONE	<p>È responsabile della rilevazione, definizione e analisi funzionale e tecnica dei requisiti utente, della scelta dell'architettura applicativa della soluzione, della redazione delle specifiche tecniche per il gruppo di sviluppo.</p> <p>È responsabile della copertura funzionale e non funzionale (sicurezza applicativa, usabilità, qualità, ecc.) del software realizzato.</p> <p>È responsabile della correttezza e completezza dei piani di test.</p> <p>Coordina l'attività di sviluppo di uno o più affidamenti, sovrintendendo all'attività degli analisti programmatori e dei programmatori nelle fasi di progettazione, realizzazione e test, supportando il Capo progetto nella gestione dell'affidamento</p>
PRINCIPALI TASK	<p>Interagisce con i referenti della Committente per rilevare, analizzare e formalizzare i requisiti utente, analizzando i processi di business sottesi</p> <p>Cura la rilevazione, definizione ed analisi funzionale e tecnica dei requisiti dell'utente in linea con l'architettura tecnologica ed applicativa definita per l'applicazione/area applicativa, producendo la documentazione relativa</p> <p>Cura la definizione della strategia di test e del piano di test, producendo la documentazione relativa e garantendo il coordinamento delle attività propedeutiche all'esecuzione dei test</p> <p>Controlla la realizzazione del software, il relativo testing e il rispetto di standard e linee guida della Committente</p> <p>Certifica che la qualità del software sia aggiornata agli ultimi standard ISO e verifica la copertura funzionale e non funzionale del software</p> <p>Garantisce l'interazione tra team di lavoro, specialisti di prodotto/tecnologia, referenti della Committente ed eventuali ulteriori soggetti indicati dalla Committente stessa</p> <p>Supporta il Capo progetto nella valutazione delle attività e nella stima dei relativi effort</p> <p>Promuove nuove opportunità tecnologiche al fine di soddisfare ed ottimizzare le esigenze funzionali esistenti o da implementare</p>

COMPETENZE ASSEGNATE	IS and Business Strategy Alignment Business Plan Development Information and Knowledge Management Needs Identification Process Improvement
CONOSCENZE	Ambienti e linguaggi di programmazione previsti dalla Specifica Tecnica. Tecniche di misura funzionale dei progetti, Tecniche di project management. Legge n. 4 del 9 gennaio 2004 (accessibilità da parte dei soggetti disabili) e s.m.i. Normativa CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale) e s.m.i. Normativa ISO 25010:2011 per la qualità del software. Metodologie di ingegneria del software, con particolare riferimento a: - Ingegneria dei requisiti - Misura del software - Testing (funzionale, prestazionale, di usabilità, accessibilità, sicurezza, etc.) - Strumenti di Collaboration, versioning, source code management e testing
ABILITÀ	Progettare/Analizzare siti e applicazioni Web accessibili (legge 3 del 9 gennaio 2004); Progettare/Analizzare cruscotti e/o progetti conoscitivi. Progettare/analizzare portali su specifiche piattaforme Supportare attività di test, registrare e fare un resoconto dell'esito fornendo un'analisi dei risultati Realizzazione di documentazione di progetto Abilità nel raccogliere informazioni e sensibilità organizzativa e commerciale per comprendere rapidamente le necessità del cliente Esperienza in gruppi di progetto di medie/grandi dimensioni. Capacità di coordinare gruppi di lavoro (fino a 10 risorse).
TITOLO DI STUDIO	Laurea magistrale.
ANZIANITÀ LAVORATIVA	Minimo 8 anni, di cui almeno 4 nella funzione di analisi e progettazione di sistemi informativi e procedure complesse basate su ambienti ALFRESCO; 4 nella gestione ed amministrazione di Cloud AWS; Le caratteristiche elencate saranno dimostrabili tramite referenze e CV

### 2.3 DEVELOPER

TITOLO PROFILO	SYSTEM ANALYST
DESCRIZIONE SINTETICA	Analizza i requisiti utente, in particolare i requisiti non funzionali, e definisce le specifiche software e di sistema della soluzione IT
MISSIONE	Progetta le nuove applicazioni e gli interventi evolutivi, conformemente ai requisiti e all'analisi funzionale. Partecipa allo sviluppo delle applicazioni, supervisionando l'attività dei programmatori. Progetta le modifiche del software per la manutenzione adeguativa e Migliorativa.

PRINCIPALI TASK	<p>Redige la progettazione, individuando la soluzione migliore in base ai requisiti funzionali e non funzionali e rispettando gli standard e le linee guida della Committente;</p> <p>Partecipa all'implementazione del software, verificando e coordinando le attività dei team di programmatori sia durante la realizzazione sia durante il testing;</p> <p>Certifica che la qualità del software sia aggiornata agli ultimi standard ISO e verifica il rispetto degli standard e delle linee guida della Committente;</p> <p>Verifica la corretta predisposizione della documentazione tecnica prodotta dai team di sviluppo.</p> <p>Collabora alla definizione della strategia di test e del relativo piano di test, coordinando e supportando i programmatori nella predisposizione degli ambienti e dei dati propedeutici.</p> <p>Progetta ed eseguire test integrati, relativi a funzionalità, prestazioni, accessibilità, usabilità, accessibilità, sicurezza, integrazione con software esistente, secondo gli standard di qualità del software.</p> <p>Collabora e/o realizza help in linea relativi a funzionalità/applicazioni realizzate.</p> <p>Individuare, nell'ambito dell'evoluzione tecnologica, gli interventi necessari per adeguare le applicazioni alle nuove release dei prodotti.</p> <p>Collabora alle attività di rilascio in gestione e avviamento in esercizio del software realizzato.</p> <p>Supporta i referenti e il personale della Committente nell'utilizzo delle funzionalità/applicazioni rilasciate, mediante attività di Training on the job.</p>
COMPETENZE ASSEGNATE	<p>Application e Architecture Design</p> <p>Testing</p> <p>Documentation Production</p> <p>Systems Engineering</p> <p>Process Improvement</p>
CONOSCENZE	<p>Ambienti e linguaggi di programmazione previsti dalla Specifica Tecnica.</p> <p>Legge n. 4 del 9 gennaio 2004 (accessibilità da parte dei soggetti disabili) e s.m.i.</p> <p>Normativa CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale) e s.m.i.</p> <p>Normativa ISO 25010:2011 per la qualità del software.</p> <p>Metodologie di analisi e disegno di software applicabili al contesto della fornitura e alle tecnologie previste</p> <p>Metodologie di analisi, modellazione e qualità dei dati</p> <p>Metodologie per la progettazione di test del software prodotto</p> <p>Strumenti di Collaboration, versioning, source code management e testing</p> <p>Strumenti e piattaforme di analisi qualità del software</p> <p>Tecniche e metodologie DevOps ed agile</p> <p>Metodologia di programmazione per oggetti (OOA)</p> <p>Metodologia di programmazione per servizi (SOA)</p> <p>Metodologia di programmazione di sistemi basati su package ERP</p> <p>Metodologia di analisi e disegno Object Oriented con UML</p> <p>Sistemi di Business Intelligence</p> <p>Strumenti di modellazione dati;</p> <p>DBMS Relazionali</p>
ABILITÀ	<p>sviluppa modelli di progettazione per assistere la progettazione di applicazioni coerenti con l'architettura</p> <p>comprende gli impatti che requisiti e cambiamenti hanno sui componenti architetturali (dati, applicazione, sicurezza, sviluppo Abilità ecc.) e come incidono sui loro cambiamenti</p> <p>progetta e sviluppa componenti software</p> <p>esegue e valuta i risultati dei test rispetto alle specifiche del prodotto Progetta e</p> <p>Supporta l'esecuzione di test funzionali, di carico, di scalabilità, di regressione, di sicurezza</p>
TITOLO DI STUDIO	Laurea triennale o cultura equivalente

ANZIANITÀ LAVORATIVA	Minimo 6 anni, di cui almeno 3 nella funzione di sviluppo di sistemi informativi e procedure complesse basate su ambienti ALFRESCO; 2 nella gestione ed amministrazione di Cloud AWS; 2 nella gestione di DB relazionali, in particolare MySQL. Le caratteristiche elencate saranno dimostrabili tramite referenze e CV
----------------------	---

## 2.4 TECHNICAL SPECIALIST

TITOLO PROFILO	TECHNICAL SPECIALIST
DESCRIZIONE SINTETICA	<p>È esperto di prodotto software e/o tecnologia.</p> <p>È responsabile delle attività inerenti all'integrazione delle soluzioni tecniche ed il supporto specialistico di prodotto nell'ambito dell'affidamento.</p> <p>Ha un ruolo centrale nella progettazione, integrazione e miglioramento di sistemi IT – con particolare riguardo alle architetture software – curandone anche la sicurezza e le prestazioni.</p>
MISSIONE	<p>Sviluppa le nuove applicazioni e gli interventi evolutivi, migliorativi e/o adeguativi sulla base della progettazione.</p> <p>Svolge il servizio di manutenzione correttiva.</p>
PRINCIPALI TASK	<p>Analizza e seleziona componenti architetture e di integrazione/estensione con architetture pre-esistenti.</p> <p>Produce studi di fattibilità tecnica ed economica su temi di evoluzione del software applicativo esistente o di implementazione di nuove applicazioni e/o loro componenti</p> <p>Progetta nuovi sistemi IT e/o integrazioni ed evoluzioni di sistemi IT, con particolare riguardo alle architetture software, alla sicurezza e alle prestazioni.</p> <p>Esegue tuning in relazione a prestazioni del sistema nell'ambito dell'affidamento</p> <p>Effettua problem solving in ambienti di produzione sia per aspetti legati alle configurazioni dell'ambiente sia per implicazioni determinate dall'architettura applicativa</p> <p>Realizza o perfeziona script per l'automazione della configurazione e manutenzione degli ambienti tecnologici, utilizzati</p> <p>Esercita competenze ICT a largo spettro (software, hardware, reti) nell'ambito degli affidamenti oggetto della fornitura</p> <p>Sviluppa componenti software in ottica cloud</p> <p>Collabora con un ruolo di rilievo alla progettazione, integrazione e miglioramento di sistemi IT</p> <p>Esegui programmi diagnostici per individuare eventuali malfunzionamenti del software</p> <p>Identifica requisiti specifici che devono essere risolti attraverso lo sviluppo di software personalizzato e scrive specifiche funzionali per le necessarie modifiche o estensioni al pacchetto standard</p>
COMPETENZE ASSEGNATE	<p>Progettazione di Architetture</p> <p>Integrazione di Sistemi</p> <p>Produzione della Documentazione</p> <p>Miglioramento dei processi</p>

<p>CONOSCENZE</p>	<p>Ambienti e linguaggi di programmazione previsti dalla Specifica Tecnica.          Metodologie e tecnica di analisi e disegno di software.          Metodologie e tecniche di analisi, modellazione, qualità dei dati.          Modelli e approcci architetturali, di riuso e di interoperabilità.          Elevata conoscenza di prodotti, tecnologie, metodologie, con particolare riferimento agli ambienti previsti dalla Specifica Tecnica.          Legge n. 4 del 9 gennaio 2004 (accessibilità da parte dei soggetti disabili) e s.m.i.          Normativa CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale) e s.m.i.          Normativa ISO 25010:2011 per la qualità del software.          Metodologie e tecniche per la qualità del software.          Strumenti di Collaboration, versioning, source code management e testing          Metodologia di analisi e disegno per oggetti (OOA)          Metodologia di analisi e disegno per servizi (SOA)          metodologia di analisi e disegno Object Oriented con UML e ITIL e della modellazione dati          DBMS e linguaggio SQL          Modelli di servizio del Cloud computin (IaaS, PaaS, SaaS) e le principali architetture cloud-native          prodotti/tecnologie/metodologie sulle applicazioni oggetto della Fornitura</p>
<p>ABILITÀ</p>	<p>Capacità di descrivere un sistema in termini di componenti e flussi logici.          Identificare, verificare e proporre soluzioni per migliorare la produttività dell'utente finale attraverso:          -Uso ottimale di un pacchetto software          -Integrazione tra diversi moduli di pacchetti          -Soluzioni software (se applicabile)          Effettuare un'analisi dei rischi derivanti da problemi legati alla personalizzazione del software nonché legati alle problematiche di sicurezza associate ad un sistema informativo integrato e complesso          Collaborare alla predisposizione delle azioni di riduzione dei rischi</p>
<p>TITOLO DI STUDIO</p>	<p>Laurea magistrale o cultura equivalente</p>
<p>ANZIANITÀ LAVORATIVA</p>	<p>Minimo 8 anni, di cui almeno 4 nella funzione di sviluppo di sistemi informativi e procedure complesse basate su ambienti ALFRESCO; 3 nella gestione ed amministrazione di Cloud AWS; 3 nella gestione di DB relazionali, in particolare MySQL. Le caratteristiche elencate saranno dimostrabili tramite referenze e CV</p>

## 2.5 SYSTEM ANALYST

<p>TITOLO PROFILO</p>	<p>SYSTEM ANALYST</p>
<p>DESCRIZIONE SINTETICA</p>	<p>Analizza i requisiti utente, in particolare i requisiti non funzionali, e definisce le specifiche software e di sistema della soluzione IT</p>
<p>MISSIONE</p>	<p>Progetta le nuove applicazioni e gli interventi evolutivi, conformemente ai requisiti e all'analisi funzionale.          Partecipa allo sviluppo delle applicazioni, supervisionando l'attività dei programmatori.          Progetta le modifiche del software per la manutenzione adeguata e migliorativa.</p>

PRINCIPALI TASK	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Redige la progettazione, individuando la soluzione migliore in base ai requisiti funzionali e non funzionali e rispettando gli standard e le linee guida della Committente;</li> <li>-Partecipa all'implementazione del software, verificando e coordinando le attività dei team di programmatori sia durante la realizzazione sia durante il testing;</li> <li>-Certifica che la qualità del software sia aggiornata agli ultimi standard ISO e verifica il rispetto degli standard e delle linee guida della Committente;</li> <li>-Verifica la corretta predisposizione della documentazione tecnica prodotta dai team di sviluppo.</li> <li>-Collabora alla definizione della strategia di test e del relativo piano di test, coordinando e supportando i programmatori nella predisposizione degli ambienti e dei dati propedeutici.</li> <li>-Progetta ed eseguire test integrati, relativi a funzionalità, prestazioni, accessibilità, usabilità, accessibilità, sicurezza, integrazione con software esistente, secondo gli standard di qualità del software.</li> <li>-Collabora e/o realizza help in linea relativi a funzionalità/applicazioni realizzate.</li> <li>-Individua, nell'ambito dell'evoluzione tecnologica, gli interventi necessari per adeguare le applicazioni alle nuove release dei prodotti.</li> <li>-Collabora alle attività di rilascio in gestione e avviamento in esercizio del software realizzato.</li> <li>-Supporta i referenti e il personale della Committente nell'utilizzo delle funzionalità/applicazioni rilasciate, mediante attività di Training on the job.</li> </ul>
COMPETENZE ASSEGNATE	<p>Architecture Design Testing Documentation Production Systems Engineering Process Improvement</p>
CONOSCENZE	<p>Ambienti e linguaggi di programmazione previsti dalla Specifica Tecnica. -Legge n. 4 del 9 gennaio 2004 (accessibilità da parte dei soggetti disabili) e s.m.i. -Normativa CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale) e s.m.i. -Normativa ISO 25010:2011 per la qualità del software. -Metodologie di analisi e disegno di software applicabili al contesto della fornitura e alle tecnologie previste -Metodologie di analisi, modellazione e qualità dei dati -Metodologie per la progettazione di test del software prodotto -Strumenti di Collaboration, versioning, source code management e testing -Strumenti e piattaforme di analisi qualità del software -Tecniche e metodologie DevOps ed agile -Metodologia di programmazione per oggetti (OOA) -Metodologia di programmazione per servizi (SOA) -Metodologia di programmazione di sistemi basati su package ERP -Metodologia di analisi e disegno Object Oriented con UML -Sistemi di Business Intelligence -Strumenti di modellazione dati; -DBMS Relazionali</p>
ABILITÀ	<ul style="list-style-type: none"> <li>-sviluppa modelli di progettazione per assistere la progettazione di applicazioni coerenti con l'architettura</li> <li>-comprende gli impatti che requisiti e cambiamenti hanno sui componenti architetturali (dati, applicazione, sicurezza, sviluppo ecc.) e come incidono sui loro cambiamenti</li> <li>-progetta e sviluppa componenti software</li> <li>-esegue e valuta i risultati dei test rispetto alle specifiche del prodotto</li> <li>-Progetta e Supporta l'esecuzione di test funzionali, di carico, di scalabilità, di regressione, di sicurezza</li> </ul>

TITOLO DI STUDIO	Laurea triennale o cultura equivalente
ANZIANITÀ LAVORATIVA	Minimo 4 anni, di cui almeno 2 nella funzione di sviluppo di sistemi informativi e procedure complesse basate su ambienti ALFRESCO; 2 nella gestione di DB relazionali, in particolare MySQL. Le caratteristiche elencate saranno dimostrabili tramite referenze e CV