



REGIONE BASILICATA

ALLEGATO B2

PROCEDURA APERTA

(ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.)

PER L'ACQUISIZIONE DI SOLUZIONI E SERVIZI AVANZATI A SUPPORTO
DELL'AGENDA DIGITALE

CAPITOLATO TECNICO

SPECIFICHE TECNICHE DEI SERVIZI DI
“SUPPORTO ALLO SVILUPPO DEI TEMI DELL'AGENDA DIGITALE”





INDICE

1. PREMESSA	4
2. AMBITI DI RIFERIMENTO.....	5
3. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI ED ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO.....	10
3.1. REALIZZAZIONE DI PRODOTTI SOFTWARE	10
3.2. SUPPORTO OPERATIVO.....	11
3.3. ASSISTENZA SPECIALISTICA.....	12
4. LIVELLI DI SERVIZIO	13
4.1. INQUADRAMENTO GENERALE.....	13
4.2. LIVELLI DI SERVIZIO MINIMI RICHIESTI	15
4.3. ALGORITMI DI CALCOLO DEI LIVELLI DI SERVIZIO	20
5. MODALITÀ DI CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ.....	22
5.1. PIANIFICAZIONE E RENDICONTAZIONE DELLE ATTIVITÀ	22
5.2. DISTRIBUZIONE ED APPROVAZIONE DEI DOCUMENTI	23
5.3. STRUMENTO AUTOMATICO DI GESTIONE DEI SERVIZI DI ASSISTENZA	23
5.4. RISORSE PROFESSIONALI	24
6. SUBENTRO (PASSAGGIO DI CONSEGNE).....	25
7. PENALI	26



1. PREMESSA

Il presente documento è parte integrante del Capitolato Tecnico relativo alla procedura di gara per la fornitura di “Soluzioni e servizi avanzati a supporto dell’Agenda Digitale”, specificandone con maggiori dettagli gli aspetti riguardanti i servizi di back-office.

Si tratta di una molteplicità di azioni coordinate e finalizzate alla realizzazione di una piena trasformazione digitale, coerente con la programmazione regionale e nella logica dell’affermazione del principio del “digital first”.

Vengono riportati nelle distinte sezioni che compongono la struttura del presente allegato: gli ambiti su cui si concentreranno le attività di sviluppo software, di supporto e/o assistenza specialistica, le modalità con cui i servizi saranno richiesti, erogati e gestiti, i livelli qualitativi minimi da soddisfare, le penali da applicare per gli impegni disattesi da parte del fornitore.



2. AMBITI DI RIFERIMENTO

Le aree di intervento per il processo di trasformazione digitale, sono riconducibili a quelle delineate nel Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione. Si richiamano sinteticamente tali ambiti, segnalando le attività in corso, programmate e/o da programmare, correlate alle linee di intervento riportate nella pianificazione dell'AgID. Vanno considerati, in aggiunta, i servizi che saranno richiesti al fornitore per fronteggiare esigenze estemporanee che emergeranno nel periodo di vigenza contrattuale.

- 1. Infrastrutture fisiche.** Rientrano in tale ambito le azioni che afferiscono alla connettività sul territorio, al consolidamento e razionalizzazione dei data center, alla erogazione di servizi fruibili nella modalità aaS, alla gestione della sicurezza negli aspetti riguardanti la predisposizione di Piani di emergenza (Disaster Recovery e Continuità Operativa). Le attività in corso o programmate riguarderanno: la stesura di piani di continuità operativa per gli enti che condivideranno il percorso di razionalizzazione delle infrastrutture regionali, la ricognizione sullo stato delle dotazioni tecnologiche e servizi digitali delle amministrazioni locali al fine dimensionare le esigenze per la definizione di un piano regionale di migrazione su una infrastruttura unitaria. Sempre in tale ambito vanno annoverati gli adeguamenti della piattaforma Regional Spatial Data Infrastructure (RSDI), per la esposizione di dati territoriali riguardanti le infrastrutture tecnologiche del territorio, (SINFI Sistema Informativo Nazionale Federato delle Infrastrutture), e per la Gestione dei Procedimenti Digitali Autorizzativi collegati ed integrati con la piattaforma RSDI (regolamenti urbanistici, attività estrattiva e piano paesaggistico, stradario regionale unificato); le attività a supporto per la realizzazione del wi-fi nelle PAL (valutazione della coerenza dei progetti tecnici e monitoraggio delle implementazioni) per consentire ai cittadini l'accesso ai servizi di rete nelle strutture pubbliche, le attività utili a definire e concretizzare un piano di convergenza delle infrastrutture fisiche sul data center unico regionale (comunicazione/informazione, piani di migrazione, redazione FAQ e glossario aggiornato sull'utilizzo dei servizi cloud, assistenza della pubblica amministrazione locale anche mediante interventi on site per le attività di migrazione, redazione di documenti tecnici, attività di formazione), attività di help desk e supporto per la sottoscrizione degli accordi operativi per l'adesione al piano di razionalizzazione.
- 2. Infrastrutture immateriali.** Si compongono di banche dati di interesse nazionale e open data, e di piattaforme abilitanti quali: il Sistema Pubblico delle Identità Digitali (SPID), PagoPA (piattaforma della pubblica amministrazione per i pagamenti online), l'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR) integrato con lo stradario unico regionale, la fatturazione elettronica (FatturaPA) ecc. Le attività in tale ambito del Centro Servizi Basilicata (CSB) riguarderanno la redazione di documenti inerenti i servizi regionali e il popolamento della piattaforma realizzata da AgID (servizi.gov.it), sviluppo di software e manutenzione correttiva ed evolutiva delle piattaforme abilitanti (PagoPA, SPID, Fatturazione Elettronica, ecc.) e per una estesa implementazione di tali infrastrutture su tutte le pubbliche amministrazioni locali. gestione automatizzata del popolamento del Catalogo dei dati geografici regionali in modo coordinato con il catalogo nazionale RNDT. E ancora, il censimento di servizi su tutto il



territorio, help desk e supporto alla implementazione delle infrastrutture immateriali nelle pubbliche amministrazioni locali, attività di comunicazione e formazione, anche mediante tecnologie ed infrastrutture di e-learning e webconference, adeguamento dei servizi applicativi regionali che dovranno agganciarsi a tali infrastrutture (applicazioni che richiedono un accesso autenticato e/o che prevedono modalità di pagamento, sistemi di contabilità per il trattamento automatizzato delle fatture elettroniche ecc.). Vanno annoverati in tale ambito anche gli adeguamenti software per l'accesso ai servizi dell'ANPR, la realizzazione di procedure automatizzate per il popolamento del catalogo dei dati nazionali e del Data & Analytics Framework, in modo coordinato con le infrastrutture e risorse già avviate ed in uso presso l'Ufficio Statistica Regionale, l'assistenza specialistica finalizzata ad agevolare la implementazione del Fascicolo Sanitario Elettronico e il conseguente passaggio a nuovi modelli organizzativi, il supporto all'attuazione del nuovo Regolamento Generale Europeo per la protezione dei dati personali (GDPR) General Data Protection Regulation - (UE) 2016/679, che uniforma le normative sulla privacy in tutti i paesi europei.

3. **Interoperabilità.** È il modello che per mezzo di soluzioni tecnologiche assicura l'interazione e lo scambio di informazioni e servizi tra le pubbliche amministrazioni con modalità sicure e validità legale. Le amministrazioni dovranno aderire al nuovo Modello di interoperabilità che consente di definire ed esporre API, rimpiazzando la vecchia architettura basata sulle porte di dominio. Le principali attività in tale ambito riguarderanno:
 - la reingegnerizzazione dei principali sistemi informativi in uso presso l'Amministrazione regionale attraverso l'adozione dell'approccio API first al fine di favorire la separazione dei livelli di back end e front end, con logiche aperte e standard pubblici che garantiscano ad altri attori, pubblici e privati, accessibilità e massima interoperabilità di dati e servizi;
 - il popolamento del catalogo delle API al fine di agevolarne l'utilizzo da parte di sviluppatori;
 - reingegnerizzazione del sistema di interoperabilità con la banca dati catastali dell'agenzia delle entrate.
4. **Ecosistemi.** Sono rappresentati da 13 settori di intervento del citato Piano Triennale in cui si svolge l'azione delle pubbliche amministrazioni. L'obiettivo atteso in ciascun ambito è la realizzazione di singoli punti di accesso per l'utente a servizi opportunamente omogeneizzati, superando la eccessiva frammentazione di sistemi informativi sviluppati in totale autonomia, non comunicanti tra loro e senza una visione sistemica complessiva. Attività di sviluppo software, di supporto ed assistenza specialistica interesseranno i seguenti servizi, progetti e/o specifici settori di intervento a cui si aggiungeranno, durante la commessa, ulteriori servizi attivabili su richiesta:
 - “Scuola digitale completamento fase 2 ed estensione”. Progetto per la fornitura di strumenti tecnologici, la formazione di insegnanti e il riuso e la valorizzazione delle singole esperienze formative. Utilizzo di tecnologie innovative per facilitare le azioni



didattiche e l'apprendimento, anche come supporto alle iniziative di inclusione scolastica, mediante l'uso di tecnologie in realtà aumentata, sviluppo di contenuti per piattaforme FAD (formazione a distanza), piattaforme di web-conference.

- Implementazione del Sistema Informativo Agricolo (SIA –RB), base indispensabile per costruire interventi finalizzati ad un alleggerimento degli adempimenti burocratici e gestire in modo più efficace le politiche agricole;
- Implementazione della versione aggiornata del portale POLBAS, piattaforma che consente di espletare on line funzioni di competenza della polizia locale, agevolando i servizi di back office e la interazione dei cittadini con tali strutture.
- Implementazione e gestione di piattaforme Web. Rientrano in tale ambito le attività inerenti:

l'adeguamento dei siti regionali ed i servizi regionali alle regole di accessibilità ed usabilità come definito recentemente da Agid (Circolare n. 1/2016 Agid) ed in origine dal D.M. 8 luglio 2005.

l'evoluzione della piattaforma dei dati territoriali (RSDI) per l'accesso e la fruibilità delle informazioni geografiche come piattaforma condivisa con le amministrazioni locali, regionali e gli utenti (cittadini e professionisti) in modalità PaaS (piattaforma come servizio) per:

la gestione unificata dei procedimenti digitali autorizzativi legati al territorio (attività estrattiva, regolamenti urbanistici, piano paesaggistico, sentieri naturalistici, microzonazione sismica,..);

Integrazione della banca dati unificata dello stradario regionale

la reingegnerizzazione del portale istituzionale della Regione Basilicata e del portale dei servizi on-line, l'implementazione di pagine WEB e la manutenzione delle informazioni veicolate quotidianamente dagli uffici regionali dal personale attestato presso le URP. A ciò si aggiungono i dati pubblicati nella sezione Amministrazione Trasparente e Open Data alimentati grazie ad una forte integrazione dei sistemi informativi regionali con il sito web;

l'utilizzo di strumenti e metodi per la comunicazione erogati attraverso il portale dei servizi. Il sistema realizzato, oltre ad essere un sistema per la gestione dei contenuti web (CMS) ha anche la caratteristica di essere uno dei pochi ambienti di sviluppo basato su java quindi pienamente coerente con le tecnologie utilizzate per la realizzazione di applicazioni web based altamente performanti;

la gestione ed Editing Video TG Regionale dell'ufficio stampa (Tg web, Web tv, Giornale radio, Streaming del Consiglio Regionale, Rassegna stampa, ...); gestione Agenda ufficio stampa, pianificazione e coordinamento giornalisti;



i servizi in ambito sanitario relativi alla raccolta, verifica ed elaborazione di dati regionali e alimentazione sistema dei flussi del Ministero della Salute (Pronto soccorso, monitoraggio contratti e consumi dei dispositivi medici, prestazioni residenziali, assistenza domiciliare, mobilità sanitaria interregionale ecc.), gestione in cloud del flusso documentale, analisi e sviluppo di report a supporto dei processi decisionali, elaborazioni informatiche relative ad indagini epidemiologiche ecc.

- Piattaforme Applicative. Rientrano le attività riguardanti:

la gestione e l'evoluzione della piattaforma per gli avvisi pubblici della Regione Basilicata (Centrale Bandi) che consente la consultazione in via telematica di tutte le tipologie di bando finalizzate alla concessione di contributi e finanziamenti regionali;

la gestione ed evoluzione del SIRMI, il sistema informativo per la gestione del programma sociale regionale reddito minimo di inserimento, previsto con la DGR n. 769 del 9 giugno 2015, disponibile per l'agenzia regionale LAB e per gli uffici regionale coinvolti;

la gestione ed evoluzione dei sistemi informativi sociali per la gestione dei programmi regionali:

- Assegni di Cura
- Persone affette da SLA
- Persone in stato vegetativo o di minima coscienza.

Servizi di supporto e sviluppi software integrativi necessari per l'avvio operativo del Catalogo Regionale Ambientale e del Catasto dei sentieri naturalistici ambientali della Basilicata.

5. **Sicurezza.** È necessaria a garantire la disponibilità, l'integrità e la riservatezza delle informazioni ed è inoltre direttamente collegata ai principi di privacy previsti dall'ordinamento giuridico. A seguito delle regole tecniche per la sicurezza che saranno emanate dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID), si dovranno predisporre piani di adeguamento da parte dell'Amministrazione regionale e di tutta la PA locale. Il CSB concorrerà con il suo supporto ad ottemperare a tali disposizioni.
6. **Data & Analytics Framework (DAF).** Il DAF si basa su una piattaforma BigData che costituisce lo strumento con cui valorizzare il patrimonio informativo pubblico e semplificare l'interoperabilità dei dati della pubblica amministrazione. Le attività, in ottemperanza a quanto previsto nel Piano Triennale per l'Informatica, già delineate in precedenza, riguarderanno lo sviluppo di software per automatizzare l'estrazione e l'ingestione dei dati nella piattaforma realizzata e gestita da AgID. Tali attività saranno conseguenti ai rilasci delle specifiche e delle risultanze delle sperimentazioni che saranno avviate da parte dell'Agenzia. L'ufficio regionale di statistica ha già predisposto ed utilizzato mediante azioni passate una piattaforma per la raccolta e gestione di dati finalizzati alla realizzazione di cartogrammi, anche in modo integrato alla piattaforma RSDI, cruscotti di monitoraggio di dati statistici, rappresentazione di indicatori



socio-economici chiave, finanziamenti UE, mediante tecniche di Business Intelligence, Gestione Flussi e Organizzazione dei Dati con l'uso di tecnologie semantiche. Sarà pertanto necessario valutare le modalità di integrazione e riutilizzo di quanto già realizzato in relazione alla piattaforma nazionale DAF.

7. **Gestione del cambiamento.** Definisce un modello di governance per l'attuazione del piano e per il raggiungimento degli obiettivi e comprende gli strumenti per la gestione del piano, mediante azioni di pianificazioni, di monitoraggio e coordinamento delle attività, con iniziative volte a facilitare, sensibilizzare e formare le Pubbliche amministrazioni impegnate nel processo di trasformazione digitale. In tale ambito si colloca l'intervento oggetto della presente gara.
8. **Servizi a richiesta.** I servizi a richiesta potranno riguardare il supporto a processi che di volta in volta le strutture Regionali, sub regionali e gli Enti Locali, andranno a richiedere (anche con fondi propri) a seguito di esigenze e fabbisogni che verranno a presentarsi.



3. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI ED ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

Nei paragrafi successivi per ogni servizio saranno indicati i criteri di attivazione, le attività da svolgere, i criteri di chiusura, la documentazione di riferimento, e la documentazione di riscontro che la DA dovrà produrre in corso d'opera.

L'intervallo temporale fissato per il periodo di osservazione dei citati servizi è il trimestre, mentre la finestra temporale di erogazione è definita essere ogni giornata lavorativa, per l'intero orario di lavoro concordato con la SA e per la durata del contratto.

3.1. REALIZZAZIONE DI PRODOTTI SOFTWARE

Criteri di attivazione

Il servizio viene attivato su richiesta della Stazione Appaltante attraverso il sistema VTE Next. La richiesta potrà essere riferita a qualsiasi ambito dell'attività amministrativa ed essere presentata nel periodo di validità del contratto.

Nella richiesta la Stazione Appaltante deve specificare:

- la tipologia di intervento da effettuare (adeguamento di software esistente o realizzazione di un prodotto ex novo);
- l'ambito di applicazione dell'intervento;
- la descrizione degli obiettivi da raggiungere;
- i tempi attesi per la nuova implementazione;
- eventuali motivazioni che assegnano alla richiesta alta priorità o carattere di urgenza;
- il referente dell'intervento per la Stazione Appaltante.

La Ditta Aggiudicataria deve consegnare alla Stazione Appaltante predisporre un piano di attività per la realizzazione del prodotto, dove devono essere esplicitate almeno le seguenti informazioni:

- i requisiti minimi necessari perché l'intervento possa realizzarsi;
- la descrizione sommaria delle fasi dell'intervento con relative tempistiche;
- il referente della Ditta Aggiudicataria per l'intervento;
- il numero delle persone, con relativi profili professionali, coinvolti nella realizzazione del prodotto software;
- il costo dell'intervento;
- eventuali proposte alternative e/o migliorative e/o meno onerose per il raggiungimento dell'obiettivo;

La Stazione Appaltante, attraverso il suo referente, potrà richiedere integrazioni e chiarimenti prima di sottoscriverne l'accettazione. L'approvazione del piano delle attività da parte della Stazione Appaltante autorizza l'avvio dell'intervento. A seguito dell'approvazione, Stazione Appaltante e Ditta Aggiudicataria, attraverso i loro referenti progettuali, concorderanno un calendario di sedute per monitorare l'avanzamento del progetto e/o fronteggiare eventuali criticità.



Criteri di Chiusura

Il servizio è completato a seguito della verifica funzionale con esito positivo del prodotto, da parte della Stazione Appaltante.

Rendicontazione: Produzione e Periodicità

I documenti e i prodotti che la Ditta Aggiudicataria dovrà produrre e consegnare saranno funzionali al servizio richiesto.

3.2. SUPPORTO OPERATIVO

Criteri di Attivazione

Gli interventi di assistenza operativa vengono attivati secondo le seguenti modalità:

- esecuzione delle attività non direttamente gestite dagli uffici/strutture, laddove sia già previsto il Manuale di Gestione del servizio;
- esigenza e/o segnalazione pervenuta tramite il sistema VTE Next;
- esigenze estemporanee concordate tra le parti.

Criteri di Chiusura

La chiusura dell'attività può essere determinata (a seconda della tipologia di intervento) tramite la segnalazione del sistema VTE Next ai referenti interessati e comunque a seguito di constatazione da parte del referente della SA.

Rendicontazione: Produzione e Periodicità

Attraverso lo strumento di gestione attività sarà possibile visualizzare report analitici contenente le seguenti informazioni:

- orario di attivazione del servizio e durata;
- per ogni intervento la descrizione sintetica della tipologia di assistenza, motivo, destinatario, risultato, eventuali problemi connessi.

Con periodicità trimestrale sarà invece prodotto un consuntivo contenente riepiloghi e/o statistiche sui parametri registrati.

Erogazione dei Servizi: Modalità e Responsabilità

Le modalità di svolgimento del servizio sono definite dalla DA. Richieste estemporanee della SA possono essere soddisfatte previo accordo specifico tra le parti. La DA ha, tra l'altro, la responsabilità:

- dell'esecuzione delle procedure periodiche previste nel Manuale di Gestione Applicativo;
- dell'individuazione delle cause che hanno determinato la richiesta di intervento;
- dell'inserimento delle informazioni nel sistema di gestione della reportistica e l'aggiornamento del loro stato (VTE Next);
- della elaborazione delle statistiche di consuntivo sull'andamento del servizio.



3.3. ASSISTENZA SPECIALISTICA

Criteri di attivazione

Il servizio attivato su richiesta della Stazione Appaltante attraverso il sistema VTE Next, non ha un ambito di applicazione definito alla data in quanto dovrà soddisfare necessità della Stazione Appaltante che potranno presentarsi nell'intero periodo di validità del contratto.

Nella richiesta la Stazione Appaltante deve specificare:

- la tipologia di intervento da effettuare (studio di fattibilità, formazione specialistica, etc.);
- l'ambito di applicazione dell'intervento ;
- la durata massima di esecuzione dell'intervento ;
- il referente dell'intervento per la Stazione Appaltante.

La Ditta Aggiudicataria deve consegnare alla Stazione Appaltante un piano di attività per l'erogazione del servizio, dove devono essere esplicitate almeno le seguenti informazioni:

- individuazione delle esigenze che l'intervento dovrà soddisfare
- descrizione progettuale a cui si riferisce l'intervento
- referente della Ditta Aggiudicataria per l'intervento
- numero e classificazione professionale delle risorse necessarie
- costo dell'intervento
- individuazione delle possibili soluzioni da adottare
- individuazione delle risorse umane e numero da coinvolgere da parte della Stazione Appaltante

L'approvazione del nuovo piano delle attività da parte della Stazione Appaltante autorizza l'avvio delle nuove attività. A seguito dell'approvazione, Stazione Appaltante e Ditta Aggiudicataria concorderanno un calendario di sedute di revisione congiunta del servizio per la verifica del corretto svolgimento delle attività, alle quali parteciperanno i referenti dello specifico intervento.

Criteri di Chiusura

Il servizio è completato a seguito dell'approvazione da parte della Stazione Appaltante dei documenti di riscontro.

Rendicontazione: Produzione e Periodicità

I documenti che la Ditta Aggiudicataria deve produrre e consegnare sono relativi alla specificità del servizio richiesto.



4. LIVELLI DI SERVIZIO

Le specifiche di dettaglio dei livelli di servizio richiesti (noti anche come S.L.A. - Service Level Agreement), per la misura delle prestazioni, sono riportati di seguito.

L'Amministrazione ha preferito elencare nel presente documento una serie di parametri che per esperienza pregressa ritiene essenziali monitorare al fine della gestione della qualità dei servizi offerti dalla ditta aggiudicataria che potrà, tuttavia, proporre all'Amministrazione parametri aggiuntivi e/o migliorativi da utilizzare come paragone ulteriore della qualità del servizio, ed orientati principalmente alla misurazione della disponibilità dei servizi nell'arco del periodo contrattuale.

Nel primo trimestre di vigenza del contratto saranno concordati eventuali ulteriori livelli di servizio.

4.1. INQUADRAMENTO GENERALE

Prima di dettagliare un set di Livelli di Servizio si rende necessario puntualizzare alcuni concetti di base.

Per livello di servizio si intende una misura (o elaborazione di misure) di un aspetto misurabile di un servizio, che rappresenta il grado di soddisfacimento dei requisiti del committente.

La fase di valutazione è inscindibile da quella di fruizione del servizio da parte dell'utente, che talvolta diventa uno degli attori della stessa valutazione.

Poiché la finalità di un servizio è il soddisfacimento delle esigenze di un committente, la valutazione di un servizio va correlata principalmente al livello di soddisfazione di queste esigenze che il servizio riesce a garantire.

Per grado di soddisfacimento si intende un valore di riferimento posto alle misure, su una scala di misura.

La scelta di quali misure sia più opportuno rilevare dipende dalla facilità di misurarle, dal costo di rilevare le misure, dalla capacità di gestire ed elaborare il volume di informazioni rilevate etc...

La natura continuativa e dinamica dei servizi consiglia di non basare le valutazioni su singole misure. In genere, si utilizzano elaborazioni delle misure rilevate in determinati intervalli di tempo, come la media o la distribuzione di frequenza.

Spesso, si utilizzano combinazioni di misure elaborate, al fine di coprire più aspetti del servizio che un solo tipo di misura non permette di considerare.

É importante definire il giusto campionamento delle misure:

- rilevare troppe misure ha un costo non ripagato dai vantaggi che ne derivano in termini di controllo;
- rilevarne poche potrebbe far sfuggire dei segnali di allarme di processi in deriva per scostamento dai targets.



Il committente deve definire quali valori delle misure rilevate durante l'erogazione del servizio soddisfano le sue esigenze.

Disporre di misure e di una scala di misura non permette di esprimere un giudizio sull'andamento di un servizio, in quanto il significato delle misure può variare da contesto a contesto. Ad esempio, definire come tempo di risposta di un componente di un sistema "un secondo" può essere soddisfacente in certi casi ed inaccettabile in altri.

Il valore di soglia deve essere commisurato a diversi fattori di contesto, quali:

- il costo che si intende sostenere per la qualità del servizio;
- la criticità del servizio;
- l'impatto che un disservizio avrebbe sull'utenza;
- il livello di soddisfazione dell'utente finale che si vuole ottenere.

Tanto maggiore è l'importanza di questi fattori nel contesto, tanto più stringenti dovranno essere i livelli di accettabilità fissati per le misure dei livelli di servizio. Un modo ragionevole di definire i valori di soglia:

- misurare per un certo periodo l'andamento reale dei livelli di servizio che si intendono definire;
- quindi porre come valore di soglia un valore ragionevole rispetto alla situazione in essere nello specifico contesto;
- definire poi un percorso di progressivo avvicinamento a valori di soglia più vincolanti.

I valori di soglia possono corrispondere a:

- una soglia di soddisfacimento dei requisiti (threshold cui consegue una valutazione del tipo "si/no");
- una gradazione di soddisfacimento dei requisiti, che permette di modulare il giudizio (a partire da un target, ad esempio "soddisfatto, parzialmente soddisfatto, non soddisfatto");
- un valore di warning che attiva azioni correttive se superato.

Il valore di soglia deve essere scelto non tanto con il fine di comminare penali per inadempienze, quanto con quello di far scattare un allarme, che attiva azioni correttive e/o preventive. A questo fine, potrebbero essere previste più soglie di allarme, il cui superamento attiva azioni progressivamente sempre più incisive da parte del committente sul fornitore.

Fatte queste puntualizzazioni, si ritiene, in prima istanza di misurare i livelli di servizio relativi ai servizi che hanno un peso maggiore nelle varie tipologie (come riportato nel capitolo precedente).

Gli attuali Livelli di soglia si potranno opportunamente modificare, al termine dei primi due anni, allorquando sarà stato acquisito un numero sufficiente di misure dei livelli di servizio applicati e sulle base delle risultanze e dell'analisi qualitativa di tali misurazioni.



4.2. LIVELLI DI SERVIZIO MINIMI RICHIESTI

I livelli di servizio minimi per ciascuno dei servizi richiesti sono quelli di seguito riportati, che possono essere opportunamente integrati e migliorati dalla DA.

Il mancato rispetto dei livelli di servizio da parte della DA sarà soggetto all'applicazione delle penali previste.

Realizzazione di prodotti software

A) Produzione di software

ID	Descrizione	Responsabilità	Monitoraggio	Dati da registrare	Peso
RS1	<p>Il servizio è finalizzato alla realizzazione di interventi per:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sviluppo e manutenzione di piattaforme abilitanti e/o di sistemi informativi; Realizzazione di nuove applicazioni finalizzate ad erogare servizi in modalità digitale e/o per l'automazione di processi amministrativi. Realizzazione di applicazioni per dispositivi mobili 	<p>Responsabili di progetto</p> <p>Responsabile Assistenza Regione</p>	<ol style="list-style-type: none"> acquisizione richiesta di realizzazione di nuove procedure software; tempi per la redazione del piano delle attività e completezza della documentazione rilasciata; rispetto dei tempi di attuazione del piano; risultati del test e della implementazione del servizio chiusura servizio; 	<ul style="list-style-type: none"> data e ora richiesta di realizzazione di un prodotto software; data e ora valutazione richiesta; data e ora rilascio del piano delle attività; data e ora richiesta di integrazione e chiarimenti; data di approvazione del piano delle attività; data dei rilasci della documentazione e dei prodotti; data di test del prodotto; data di avvio in esercizio; data e ora chiusura servizio definitiva. 	100

Tabella riepilogativa dei pesi

ID Attività	PESO
RS1	100
Totale	100

Supporto operativo

1. *Gestione profilazione utenti e gestione autorizzazioni*

ID	Descrizione	Responsabilità	Monitoraggio	Dati da registrare	Peso
----	-------------	----------------	--------------	--------------------	------



SO1	Assicurare e controllare: <ul style="list-style-type: none">• Inserimento e aggiornamento utenti ;• Modifiche al profilo utenti (rilascio e/o revoca permessi su una o più aree del sistema).	Responsabili software applicativi Responsabile Assistenza Regione	<ol style="list-style-type: none">1. inserimento e /o modifica dati utente;2. verifica permessi utenti;3. rilascio e/o revoca permessi;	<ul style="list-style-type: none">• data e ora modifica sull'archivio utenti;• dati utente inserito, modificato e/o cancellato ;• data , ora e tipologia permessi rilasciati;• data, ora e tipologia permessi revocati.	10
-----	--	--	---	--	----

2. Aggiornamenti automatici basi informative

ID	Descrizione	Responsabilità	Monitoraggio	Dati da registrare	Peso
SO2	Assicurare l'assistenza agli utenti per l'aggiornamento automatico di alcuni archivi che richiedono un numero elevato di operazioni.	Responsabili software applicativi Responsabile Assistenza Regione	<ol style="list-style-type: none">1. acquisizione del supporto elettronico contenente i dati per l'aggiornamento degli archivi;2. verifica congruenza formato del supporto acquisito;3. lancio e controllo procedure di aggiornamento;	<ul style="list-style-type: none">• data e ora acquisizione supporto;• data , ora e controllo supporto;• esito verifica e azioni intraprese in caso di verifica negativa;• data e ora lancio procedura di aggiornamento;• data e ora fine procedura;• verifica esito procedura e azioni intraprese in caso di esito non positivo.	15

3. *Supporto operativo sulle procedure giornaliere*

ID	Descrizione	Responsabilità	Monitoraggio	Dati da registrare	Peso
SO3	Assicurare l'assistenza agli utenti per la gestione delle attività quotidiane.	Responsabili software applicativi Responsabile Assistenza Regione	1. acquisizione richiesta utente; 2. valutazione richiesta; 3. espletamento servizio richiesto; 4. verifica utente; 5. eventuale intervento integrativo; 6. chiusura servizio;	<ul style="list-style-type: none">• data e ora richiesta utente;• data e ora valutazione richiesta;• esito valutazione richiesta;• data e ora inizio attività per erogazione servizio;• dettaglio attività svolta;• data e ora chiusura servizio (parziale);• data e ora verifica utente;• esito verifica utente;• azioni intraprese in caso di verifica negativa;• data e ora chiusura servizio definitiva.	20

4. *Supporto operativo sulle procedure periodiche*

ID	Descrizione	Responsabilità	Monitoraggio	Dati da registrare	Peso
S04	Assicurare l'assistenza agli utenti per la gestione delle attività riguardanti procedure.	Responsabili software applicativi Responsabile Assistenza Regione	1. acquisizione richiesta utente; 2. valutazione richiesta; 3. espletamento servizio richiesto; 4. verifica utente; 5. eventuale intervento integrativo; 6. chiusura servizio;	<ul style="list-style-type: none">• data e ora richiesta utente;• data e ora valutazione richiesta;• esito valutazione richiesta;• data e ora inizio attività per erogazione servizio;• dettaglio attività svolta;• data e ora chiusura servizio (parziale);• data e ora verifica utente;• esito verifica utente;• azioni intraprese in caso di verifica negativa;• data e ora chiusura servizio definitiva.	20

5. *Supporto operativo per tutte le procedure saltuarie*

ID	Descrizione	Responsabilità	Monitoraggio	Dati da registrare	Peso
SO5	Assicurare l'assistenza agli utenti per la gestione delle attività riguardanti procedure	Responsabili software applicativi Responsabile Assistenza Regione	1. acquisizione richiesta utente; valutazione richiesta; 2. richiesta; 3. espletamento servizio richiesto; 4. verifica utente; 5. eventuale intervento integrativo; 6. chiusura servizio;	<ul style="list-style-type: none">• data e ora richiesta utente;• data e ora valutazione richiesta;• esito valutazione richiesta;• data e ora inizio attività per erogazione servizio;• dettaglio attività svolta;• data e ora chiusura servizio (parziale);• data e ora verifica utente;• esito verifica utente;• azioni intraprese in caso di verifica negativa; data e ora chiusura servizio definitiva.	35

Tabella riepilogativa dei pesi

ID Attività	PESO
SO1	10
SO2	15
SO3	20
SO4	20
SO5	35
Totale	100

**Assistenza specialistica**

A) Servizi di Assistenza specialistica

ID	Descrizione	Responsabilità	Monitoraggio	Dati da registrare	Peso
AS1	Il servizio è finalizzato alla realizzazione di interventi per: <ul style="list-style-type: none">• Studi di fattibilità;• Progettazione;• Definizione standard tecnologici;• Piani di continuità ed emergenza;• Analisi soddisfazione utenti;• Knowledge transfer.	Responsabili di progetto Responsabile Assistenza Regione	<ol style="list-style-type: none">1. acquisizione richiesta di consulenza;2. valutazione richiesta;3. espletamento servizio richiesto;4. verifica utente;5. eventuale intervento integrativo;6. chiusura servizio;	<ul style="list-style-type: none">• data e ora richiesta di consulenza;• data e ora valutazione richiesta;• esito valutazione richiesta;• data e ora inizio attività per erogazione servizio;• dettaglio attività svolta;• data e ora chiusura servizio (parziale);• data e ora verifica utente;• esito verifica utente;• azioni intraprese in caso di richiesta di integrazione;• data e ora chiusura servizio definitiva.	100

Tabella riepilogativa dei pesi

ID Attività	PESO
AS1	100
Totale	100



4.3. ALGORITMI DI CALCOLO DEI LIVELLI DI SERVIZIO

Algoritmo per la Realizzazione di prodotti software

Per questa categoria di servizi si possono ipotizzare i seguenti livelli di soglia:

ID	Descrizione	Peso	Livello di servizio	Note	Livello di Soglia
RS1	Tutte le attività previste dal Capitolato Tecnico su queste linee di intervento	100	$Lds = 100 - \left(\frac{gg_r}{gg_c} \times k \right)$	<p>I simboli rappresentano, per l'i-esima attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> gg_r = giorni di ritardo della consegna; gg_c = giorni concordati per la consegna; k = fattore di priorità, può assumere i seguenti valori: 0,25 ➤ priorità bassa 1 ➤ priorità normale 2 ➤ priorità alta 	$Lds = 98$

Algoritmo per il Supporto operativo

Per questa tipologia si possono ipotizzare i livelli di servizio per quei servizi che hanno un peso superiore a 20, nel dettaglio:

- SO5 Procedure saltuarie ➤ 35;

ID	Descrizione	Peso	Livello di servizio	Note	Livello di Soglia
SO5	Supporto operativo per tutte le procedure saltuarie	35	$Lds = 100 - \left(\frac{gg_r}{gg_c} \times k \right)$	<p>I simboli rappresentano, per l'i-esima attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> gg_r = giorni di ritardo della consegna; gg_c = giorni concordati per la consegna; k = fattore di priorità, può assumere i seguenti valori: 0,25 ➤ priorità bassa 1 ➤ priorità normale 2 ➤ priorità alta 	$Lds = 98$

Algoritmo per la Assistenza specialistica

Per questa categoria di servizi si possono ipotizzare i seguenti livelli di soglia:



ID	Descrizione	Peso	Livello di servizio	Note	Livello di Soglia
AS1	Tutte le attività previste dal Capitolato Tecnico su queste linee di intervento	100	$Lds = 100 - \left(\frac{gg_r}{gg_c} \times k \right)$	I simboli rappresentano, per l'i-esima attività: <ul style="list-style-type: none">• gg_r = giorni di ritardo della consegna;• gg_c = giorni concordati per la consegna;• k = fattore di priorità, può assumere i seguenti valori: 0,25 ➤ priorità bassa 1 ➤ priorità normale 2 ➤ priorità alta	$Lds = 98$



5. MODALITÀ DI CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

5.1. PIANIFICAZIONE E RENDICONTAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Oltre quanto specificato in dettaglio per ogni singola attività, la Ditta Aggiudicataria dovrà individuare e pianificare tutte le attività necessarie per l'erogazione dei servizi previsti predisponendo il documento "Piano delle Attività".

Il "Piano delle Attività" dovrà essere aggiornato in corso d'opera dalla Ditta Aggiudicataria nei seguenti casi:

- Richiesta da parte della Stazione Appaltante di nuovi servizi
- Sostituzione di personale della ditta aggiudicataria già assegnato ad una attività
- Variazione della schedulazione temporale delle attività.

Il documento aggiornato sarà sottoposto ad approvazione dalla Stazione appaltante.

La ditta aggiudicataria dovrà procedere, con frequenza trimestrale, alla revisione congiunta con il referente della stazione appaltante del "Piano delle Attività" e dovrà aggiornare il documento sulla base dei risultati della revisione. Il documento aggiornato sarà sottoposto ad approvazione dalla stazione appaltante.

La ditta aggiudicataria dovrà controllare lo stato di avanzamento di tutte le attività, verificare il livello dei servizi erogati ed eventualmente intervenire con specifiche azioni correttive e/o richieste di revisione del "Piano delle Attività".

La ditta aggiudicataria dovrà informare la stazione appaltante sull'avanzamento delle attività previste dal "Piano delle Attività" predisponendo e consegnando il documento "Stato di Avanzamento delle Attività". Il documento sarà sottoposto ad approvazione della Stazione Appaltante.

In merito alle attività di Assistenza specialistica, la Ditta Aggiudicataria dovrà, su richiesta specifica della Stazione Appaltante, predisporre un documento di "Previsione delle Attività" che, inizialmente sarà uno schema approssimativo e, successivamente, sarà sempre più dettagliato con indicazione analitica degli obiettivi, risultati, tempi e risorse, tecnologie di riferimento, requisiti e vincoli, costo complessivo, modalità di verifica.

L'approvazione del documento da parte della Stazione Appaltante consente l'inizio delle specifiche attività. L'attività può definirsi conclusa solo con la formale approvazione di un referente della Stazione Appaltante (diverso in funzione della specificità dell'attività).

Riguardo alle richieste di intervento non previste nel documento di "Previsione delle Attività", la Ditta Aggiudicataria ha l'obbligo di prenderle in carico entro dieci giorni lavorativi. Il mancato rispetto di tale intervallo temporale da parte dell'Aggiudicatario sarà soggetto all'applicazione delle penali previste.

La gestione dei servizi dovrà avvenire secondo le regole definite dalle "Linee Guida per la gestione dei contratti ICT".

L'intervallo temporale fissato per il periodo di osservazione dei citati servizi è il trimestre, mentre la finestra temporale di erogazione è definita essere ogni giornata lavorativa, per l'intero orario di lavoro concordato con l'Amministrazione e per la durata del contratto.



Tutte le attività ivi descritte dovranno essere censite tramite lo strumento automatico di gestione dei servizi di assistenza (VTE Next) della Regione Basilicata.

5.2. DISTRIBUZIONE ED APPROVAZIONE DEI DOCUMENTI

La Ditta Aggiudicataria ha il compito di predisporre e consegnare alla Stazione Appaltante entro i tempi indicati nel contratto e nel piano delle attività i documenti di pianificazione e avanzamento delle attività: “Piano delle Attività di Manutenzione”, “Stato di Avanzamento delle Attività” e “Rendiconto degli Interventi”. Prima della consegna i documenti devono essere preventivamente validati dal referente della Ditta Aggiudicataria. Tutti i documenti compresi eventuali allegati ed aggiornamenti dovranno essere consegnati al referente della Stazione Appaltante attraverso il sistema VTE Next in uso presso la Stazione Appaltante oltre ad una copia cartacea.

I documenti per i quali è prevista la validazione da parte della Stazione Appaltante seguono il seguente iter procedurale:

- Consegna del documento alla Stazione Appaltante con le modalità sopra indicate;
- Valutazione del documento da parte della Stazione Appaltante a seguito della quale la medesima formalizza l’approvazione del documento oppure specifica le ragioni del rigetto del documento. La nota è consegnata al referente della Ditta Aggiudicataria che emette una ricevuta alla Stazione Appaltante;
- Se il documento non è approvato, la Ditta Aggiudicataria è tenuta ad effettuare le modifiche in coerenza con quanto indicato nella nota ed a ripetere l’esecuzione dei due punti su esposti fino ad approvazione del documento.

5.3. STRUMENTO AUTOMATICO DI GESTIONE DEI SERVIZI DI ASSISTENZA

Il livello di servizio rappresenta l’obiettivo che la Ditta Aggiudicataria deve raggiungere nell’erogazione dei servizi previsti ed oggetto del nel presente Capitolato Speciale. Al fine di svolgere al meglio le attività di gestione del contratto, la Ditta Aggiudicataria dovrà utilizzare lo Strumento di Gestione dei Servizi di Assistenza (VTE Next) in uso presso l’Amministrazione.

La Regione Basilicata garantirà la formazione all’uso dello strumento VTE Next, e della profilazione degli utenti sul sistema, per tutti i tecnici della Ditta Aggiudicataria che effettueranno servizio di assistenza per le linee operative oggetto del Capitolato Speciale.

La Ditta Aggiudicataria dovrà garantire, durante l’intero periodo contrattuale e per tutte le attività erogate, l’utilizzo del sistema automatico di gestione dei servizi di assistenza (VTE Next). Tutte le richieste di assistenza, la loro lavorazione, la documentazione a corredo ed eventuali rilasci software dovranno essere gestiti tramite questo strumento di gestione dei servizi di assistenza.

Tale sistema informativo di gestione dovrà altresì essere utilizzato per raccogliere le segnalazioni delle anomalie e le richieste pervenute all’Help Desk della Ditta Aggiudicataria, e per la gestione del ciclo vita del progetto.



L'Amministrazione sottolinea che l'impiego del sistema VTE Next, oltre a permettere la gestione uniforme delle richieste di intervento di tutti i sistemi informativi e tecnologici in utilizzo presso la Regione Basilicata, consente il monitoraggio puntuale dei livelli di servizio erogati e la loro comparazione rispetto a quanto concordato con la Ditta Aggiudicataria alla stipula del contratto.

5.4. RISORSE PROFESSIONALI

La Ditta Aggiudicataria deve sempre indicare le risorse professionali impegnate per ogni attività ed il relativo grado di responsabilità. Nel primo anno di vigenza contrattuale il personale impegnato non può essere sostituito, successivamente, la eventuale sostituzione di risorse o un nuovo inserimento deve essere approvato dalla Stazione Appaltante.

Il team di risorse impiegato per la conduzione del contratto deve prevedere, oltre al Project Manager, per il quale i requisiti minimi richiesti sono:

- Almeno 10 anni di esperienza per il profilo di Project Manager.

Lo staff tecnico impiegato nelle attività dei servizi previsti deve essere composto, oltre che dal Project Manager, dalle seguenti figure professionali:

- Progettista/capo progetto
- Analista Programmatore/Sistemista/addetto al supporto specialistico
- Programmatore/specialista di attività tecniche-amministrative
- Esperto di ambiti (sistemi GIS, PO-FESR, FSE, statistica, ambiente e territorio, formazione, energia, sanità, comunicazione)
- Formatore /addetto alla gestione Amministrativa
- Operatore

La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di chiedere la sostituzione del Project Manager previa presentazione di giustificate ed oggettive motivazioni o del personale dello staff tecnico se non dovesse soddisfare i requisiti minimi richiesti o non risultasse di proprio gradimento.



6. SUBENTRO (passaggio di consegne)

Nel presente paragrafo vengono descritte le attività e le procedure che saranno richieste alla Ditta Aggiudicataria nella fase finale del rapporto contrattuale, per il passaggio delle consegne al subentrante designato (Fornitore Entrante) dall'Amministrazione e per il trasferimento al relativo personale di tutte le conoscenze necessarie a garantire la fluida transizione nella erogazione e la continuità operativa per l'utenza dei servizi in produzione.

Alla scadenza del contratto l'esecutore del servizio, senza ulteriori oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, presterà l'assistenza necessaria a trasferire la gestione dei servizi al nuovo eventuale Fornitore per un periodo di mesi DUE.

La fase di Exit management, oltre a quanto detto, contempla i seguenti aspetti:

- Fornitura del servizio e modalità di garanzia di continuità nella fase di trasferimento;
- Gestione del processo di trasferimento: ruoli, responsabilità, autorizzazioni e risorse da assegnare
- Definizione della documentazione e dei contenuti da trasferire al fornitore che subentra;
- Trasferimento knowledge base da sistemi di trouble ticketing;
- Sicurezza.

La fase finale del periodo contrattuale sarà finalizzata, da una parte, alla prosecuzione dei servizi contrattualmente previsti, con il mantenimento dei livelli di servizio consolidati, dall'altra, a mettere in grado il personale tecnico indicato dall'Amministrazione ad un efficace subentro nei servizi in questione. Per tale ragione, la DA si deve impegnare nei confronti del subentrante ad un completo passaggio delle consegne ed alla fornitura di tutta la documentazione e il supporto necessari a consentire un agevole avvio del nuovo ciclo di servizio.

Gli obiettivi di cui sopra saranno raggiunti organizzando le attività nelle seguenti fasi:

- Fase di programmazione del passaggio di consegne:
 - predisposizione e raccolta della documentazione per il passaggio di consegne (procedure, report, strumenti, ...);
 - riunione preparatoria con le strutture regionali interessate;
 - pianificazione incontri di passaggio delle consegne;
- Fase di affiancamento:
 - consegna della documentazione per il passaggio di consegne;
 - effettuazione degli incontri finalizzati al passaggio delle consegne;
 - training on the job (affiancamento) del personale subentrante per consentire la prosecuzione dei servizi senza significativi decadimenti di qualità.



7. PENALI

In caso di mancato rispetto dei livelli di servizio sarà applicata una penale pari a € XXX,00 calcolata come prodotto della differenza tra il livello di servizio calcolato ed il livello di soglia fissato (che è una percentuale) e l'importo trimestrale, autorizzato dal RUP, per i "Servizi di supporto ai temi della Agenda Digitale".