

***Procedura aperta in ambito comunitario, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. 50/2016, per l'affidamento dei servizi di gestione, monitoraggio e manutenzione evolutiva del sistema informatico GeCoWEB  
CPV 72253000-3; 72611000-6; 72262000-9; 72230000-6  
CIG 688756459D - CUP F81B16000530005***

***Capitolato tecnico***

---

**LAZIO INNOVA S.p.A.**

**CAPITOLATO TECNICO**

*Allegato n. 1 al Disciplinare di gara*

***Procedura aperta in ambito comunitario, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. 50/2016, per l'affidamento dei servizi di gestione, monitoraggio e manutenzione evolutiva del sistema informatico GeCoWEB  
CPV 72253000-3; 72611000-6; 72262000-9; 72230000-6  
CIG 688756459D - CUP F81B16000530005***

## *Capitolato tecnico*

---

### **I. PREMESSA**

Le informazioni contenute in questo documento costituiscono la base per la formulazione di un'offerta tecnico-economica per l'affidamento dei servizi di Gestione, Monitoraggio e Manutenzione del Sistema Informatico GeCoWEB-GeCo

Le indicazioni contenute nel presente Capitolato Tecnico rappresentano i requisiti minimi della fornitura.

Considerati il ruolo e i compiti istituzionali di LAZIO INNOVA nello svolgimento dei quali vengono trattate informazioni di particolare sensibilità e rilevanza, l'appalto si rivolge a prestatori dei servizi oggetto della fornitura, in grado di assicurare la massima qualità, efficacia ed efficienza di gestione nonché di garantire livelli di sicurezza e riservatezza idonei alle problematiche da gestire.

### **2. DESTINATARI**

Il presente documento è rivolto alle società intenzionate a realizzare una concreta proposta operativa per i Servizi Richiesti

<b>Acronimi</b>	<b>Descrizione</b>
BI	Business Intelligence
BPM	Business Process Management
CMDB	Configuration Management Database
CMS	Configuration Management System
DBMS	DataBase Management System
DHCP	Dynamic Host Configuration Protocol
DNS	Domain Name System
DP	Data Protector
DPM	Data Protection Manager
DR	Disaster Recovery
ER	Entità/Relazione
ERP	Enterprise Resource Planning
FAQ	Frequently Asked Questions
FC	Fibre Channel
FP	Function Point
HTML	HyperText Markup Language
HW	Hardware
ICT	Information & Communication Technology
IDS	Intrusion Detection System
IP	Internet Protocol

**Tabella Acronimi e Definizioni Acronimo**

## *Capitolato tecnico*

---

### **3. CONTESTO DI RIFERIMENTO**

#### **3.1. Attività di LAZIO INNOVA**

LAZIO INNOVA è la società in house della Regione Lazio, partecipata al 19,50 % dalla Camera di Commercio di Roma, che opera nella progettazione e gestione di azioni e programmi di aiuto per la crescita economica, l'accesso al credito, lo sviluppo del territorio e il sostegno all'innovazione.

LAZIO INNOVA svolge funzioni di assistenza tecnica specialistica alla Regione Lazio, con particolare riferimento all'attuazione della programmazione europea.

LAZIO INNOVA nasce dall'integrazione delle attività e delle competenze professionali già affidate a Sviluppo Lazio, Asclepion, Banca Impresa Lazio, Filas e Unionfidi.

La Società opera a vantaggio delle imprese e della pubblica LAZIO INNOVA locale attraverso:

- erogazione di incentivi a valere su risorse regionali, nazionali e/o europee;
- informazione e orientamento sulle opportunità e i progetti europei;
- sostegno al credito e rilascio di garanzie;
- interventi nel capitale di rischio (venture capital);
- servizi per l'internazionalizzazione;
- promozione delle reti d'impresa e delle eccellenze regionali;
- servizi per la nascita e lo sviluppo d'impresa attraverso il programma "spazio attivo";
- microcredito e misure per l'inclusione sociale.

#### **3.2. L'attuale sistema informatico GeCoWEB-GeCo**

Si fornisce di seguito una descrizione generale del contesto applicativo e tecnologico.

Con lo sviluppo del sistema GECOWEB sono stati realizzati principalmente due obiettivi, quello di:

**a. Creare una nuova relazione con le imprese attraverso**

- la realizzazione di un portale dedicato,
- la «fidelizzazione» del rapporto basata sulla Posizione Unica del Beneficiario,
- la fornitura di servizi collaterali a quelli di partecipazione agli avvisi pubblici,
- servizi di informazione,
- servizi di prequalifica,
- servizi di monitoraggio.

**b. Efficientare lo sviluppo del processo di erogazione attraverso una corretta formalizzazione dei processi di**

- ACQUISIZIONE DELLA DOMANDA,
- ISTRUTTORIA (interna-esterne),
- RENDICONTAZIONE.

GeCoWEB, tramite WEB Service, trasmette e riceve i dati in IN e OUT al Gestionale GeCo, che è il sistema con cui viene svolto tutto il processo delle Pratiche, dall'acquisizione, rendicontazione, recupero e contenzioso.

Il Sistema GeCoWEB, nella sua progettazione e nel suo sviluppo ha consentito l'integrazione con altri sistemi informativi, in particolare:

**Procedura aperta in ambito comunitario, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. 50/2016, per l'affidamento dei servizi di gestione, monitoraggio e manutenzione evolutiva del sistema informatico GeCoWEB  
CPV 72253000-3; 72611000-6; 72262000-9; 72230000-6  
CIG 688756459D - CUP F81B16000530005**

### *Capitolato tecnico*

---

**Il Sistema GeCoWEB è integrato anche con il Registro delle Imprese**, da cui riceve il flusso dei dati che consente la precompilazione delle Anagrafiche in fase di Acquisizione delle Domande. L'utente/Richiedente in questo modo ha tutti i propri dati precompilati nel Sistema.

**Il Sistema GeCoWEB è integrato con il Sistema Informatico di INAIL** e consente la consultazione della "Posizione di Regolarità Contributiva" di un'azienda.

**All'interno di GeCoWEB c'è un'intera Area dedicata alla Business Intelligence.**

Il Cruscotto di B. I. è così strutturato:

- Andamento Processi;
- Dettaglio Processi;
- Andamento Finanziario;
- Monitoraggio Posizione Richiedenti
- Andamento Processi Bimestrale
- Dettaglio Processi Bimestrale
- Domande GeCoWEB
- RegISTRAZIONI GeCoWEB
- Istruttori Domande

Il Cruscotto è a supporto della Direzione di Lazio Innova e dell'intera area di "Gestione e Programmi di Aiuto".

Gli Attori del Sistema sono:

- Richiedenti/Beneficiari,
- Utenti Interni /personale di Lazio Innova,
- Istruttori Esterni,
- Direzione Lazio Innova.

Ogni singolo utente ha un proprio accesso diretto al Sistema.<sup>1</sup>

## **4. L'INFRASTRUTTURA FISICA**

### ***4.1. Architettura tecnologica e funzionale***

GeCoWEB, poggia su piattaforma WAMP, utilizzando, dunque, Apache come server web, Mysql come RDBMS e PHP come linguaggio di programmazione. L'ambiente, specifico per applicazioni web, è, dunque, interamente basato su tecnologie open-source e sviluppato su framework CodeIgniter, ambiente particolarmente agile e versatile per lo sviluppo di applicazioni MVC.

---

<sup>1</sup> La restante documentazione descrittiva degli Attori del Processo, del Cruscotto di Business Intelligence e della logica con cui sono stati progettati ed implementati verrà fornita nelle appendici al capitolato, come documento allegato.

### Capitolato tecnico

---

L'integrazione con Ge.Co è garantita tramite web-service, che permettono la comunicazione tra i due ambienti grazie a standard aperti basati su XML, come SOAP e/o REST su protocollo HTTP. A livello applicativo, il software GeCoWEB è basato su un'architettura n-tier. Nell'ambito delle architetture client-server, il pattern *n-tier* è sicuramente uno dei più diffusi e, nello specifico, l'architettura *three-tier* (a tre livelli) è diventata lo standard de facto nella progettazione della maggior parte degli applicativi. In questo tipo di architettura vengono nettamente separati il livello di presentazione (*Presentation Tier*), il livello logico e dei processi di business (*Business Logic Tier*) e il livello dei dati (*Data Tier*). Lo scopo della separazione è quello di poter intervenire su di un livello, senza modificare gli altri, garantendo così una maggiore agilità negli interventi evolutivi della piattaforma.

I diversi *tier* svolgono i seguenti ruoli:

- **Presentation tier:** è il livello responsabile dell'interazione con l'utente. Qui è implementata l'interfaccia, le pagine HTML/CSS. Questo livello permette all'utente di comunicare con il tier successivo in modo intuitivo.
- **Business Logic tier:** realizzerà tutta la logica di business dell'applicativo. Verranno qui effettuate tutte le elaborazioni necessarie sui dati provenienti (in modo strutturato) dal Presentation Tier. Il Business Logic Tier è l'unico livello che può accedere al Data Tier e implementerà meccanismi di gestione delle sessioni per interagire con diverse istanze del Presentation Tier contemporanee.
- **Data tier:** ospiterà il DBMS e le risorse documentali e, nel caso specifico di GeCoWEB è rappresentato da Mysql 5.
- Il concetto di *strati* per suddividere le aree logiche dell'applicativo può essere estesa, andando a creare così architetture che presentano più di tre livelli. Questo approccio architetturale è tipico di piattaforme che devono esporre le proprie funzionalità a diversi *consumer* eterogenei per integrarsi in contesti già consolidati. Il caso più comune di architettura multi-tier è l'approccio a quattro strati, realizzato da GeCoWEB, che introduce il *Service-tier* tra il *Presentation-tier* e il *Business Logic Tier*. Il *Service-tier* verrà aggiunto anche all'applicativo Ge.Co, in modo da garantire l'interazione con GeCoWEB attraverso standard aperti.

#### 4.2. Il design pattern Model – View - Controller

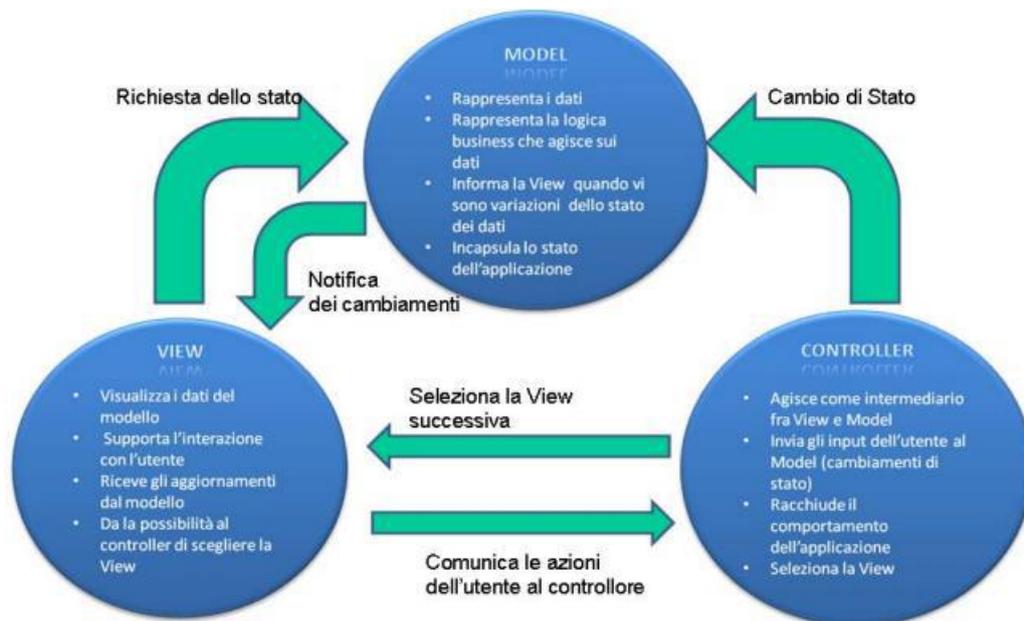
L'implementazione del modello multi-tier presentato è stato implementato a livello applicativo realizzando il software con *design pattern Model-View-Controller* ed esponendo alcuni metodi del *Model* tramite servizi REST (lato GeCoWEB) e tramite servizi SOAP (lato Ge.Co).

Con l'adozione del pattern MVC, l'applicazione separa i componenti software che implementano il modello delle funzionalità di business, dai componenti che implementano la logica di presentazione e di controllo che utilizzano tali funzionalità.

### Capitolato tecnico

Vengono quindi definiti tre tipologie di componenti che soddisfano tali requisiti:

- il **Model**, che implementa le funzionalità di business
- la **View**: che implementa la logica di presentazione
- il **Controller**: che implementa la logica di controllo



Analizzando la figura, si evince che il *core* dell'applicazione viene implementato dal *Model*, che incapsulando lo stato dell'applicazione definisce i dati e le operazioni che possono essere eseguite su questi. Quindi definisce le regole di business per l'interazione con i dati, esponendo alla View ed al Controller rispettivamente le funzionalità per l'accesso e l'aggiornamento. Per lo sviluppo del Model vengono utilizzate, di solito, le tipiche tecniche di progettazione object oriented al fine di ottenere un componente software che astragga al meglio concetti importati dal mondo reale. Il *Model* può inoltre avere la responsabilità di notificare ai componenti della View eventuali aggiornamenti verificatisi in seguito a richieste del Controller, al fine di permettere alle View di presentare agli occhi degli utenti dati sempre aggiornati.<sup>2</sup>

## 5. OGGETTO DELLA FORNITURA

L'oggetto della fornitura è costituito dall'insieme delle attività volte a **Gestire, Mantenere ed Evolvere** il sistema informatico GeCoWEB.

Tali attività consistono nell'erogazione dei servizi di:

<sup>2</sup> La restante documentazione descrittiva di tutta la Struttura del Sistema verrà fornita nelle appendici al capitolato, come documento allegato.

### **Capitolato tecnico**

---

- **Service Management:** Servizio Di Gestione Degli Applicativi E Delle Basi Dati;
- **Gestione dell'infrastruttura e assistenza Tecnico-Sistemistica;**
- **Manutenzione Evolutiva:**
  - Sviluppo a richiesta di nuove funzionalità ritenute necessarie
  - Implementazione integrazione con altri regionali/nazionali di Monitoraggio;
  - Business Intelligence (sviluppo nuove funzionalità per il Cruscotto);
  - Test di performance

L'offerta per i servizi richiesti dal Capitolato dovrà essere comprensiva di quanto necessario per rispondere alle esigenze della situazione attuale descritta nelle sezioni precedenti.

## **6. SERVICE MANAGEMENT: SERVIZIO DI GESTIONE DEGLI APPLICATIVI E DELLE BASI DATI**

### **6.1. Descrizione e requisiti del servizio**

Il servizio di gestione degli applicativi e delle basi dati è un insieme integrato di attività che garantisce supporto per tutte le necessità afferenti alle esigenze specifiche di LAZIO INNOVA ed in particolare alle attività che devono supportare la gestione del suo parco applicativo ed informativo.

L'obiettivo del servizio consiste nell'assicurare, attraverso personale specializzato, attività di gestione degli applicativi e delle basi dati relative.

**Un elenco delle applicazioni attualmente gestite è riportato nell'allegato di Riferimento.** Per ciascuna applicazione, sono specificate la tipologia, l'architettura di riferimento, le tecnologie impiegate.

I prodotti software impiegati potranno subire variazioni di rilascio nel corso del contratto, e le nuove attività progettuali potranno impiegare prodotti software diversi da quelli attualmente utilizzati.

Il Fornitore dovrà garantire la copertura di conoscenze e competenze applicative e tecnologiche nei team impiegati nella Fornitura, al fine di supportare pienamente LAZIO INNOVA nella gestione dei sistemi. Pertanto, il Fornitore si attiverà attraverso la formazione delle risorse ed il costante monitoraggio delle competenze.

Di seguito è fornito l'elenco ed una descrizione di massima delle principali attività che devono essere garantite, assumendo come normalmente note al Fornitore le attività di carattere tecnico necessarie al raggiungimento degli obiettivi dei servizi. Il Fornitore prende atto che, nel corso dell'erogazione dei servizi, l'introduzione di nuove tecnologie e nuove applicazioni a fronte delle evoluzioni in ambito ICT potrà comportare significative variazioni del contesto tecnologico di inizio fornitura e si impegna ad erogare i servizi richiesti adeguando le conoscenze del personale impiegato o inserendo nei gruppi di lavoro risorse con skill adeguati, senza alcun onere aggiuntivo per LAZIO INNOVA.

## *Capitolato tecnico*

---

### **6.2. Elenco delle macro attività previste nell'ambito del servizio**

1. gestione e monitoraggio delle funzionalità in Esercizio;
2. rilascio di nuove applicazioni o nuove release in ambiente di esercizio e presa in carico;
3. rilascio di nuove applicazioni o nuove release negli altri ambienti di elaborazione;
4. verifica e risoluzione delle anomalie segnalate da utenti interni/esterni.

## **7. SERVIZIO GESTIONE DELL'INFRASTRUTTURA ICT E DI ASSISTENZA TECNICO-SISTEMISTICA**

### **7.1. Descrizione della fornitura**

Nella presente sezione sono descritte, in via non esaustiva, le attività di conduzione operativa e di assistenza tecnico sistemistica che dovranno essere erogate in modalità continuativa per tutta la durata del Contratto. Per tali attività vengono richiesti precisi profili professionali. Le aree di attività del servizio riguardano tutti gli interventi ordinari e straordinari necessari a garantire il perfetto funzionamento delle componenti che costituiscono GeCoWEB e l'infrastruttura di appartenenza. Con particolare riferimento all'attuale sistema informativo il servizio dovrà coprire i seguenti settori di attività:

- conduzione operativa dei server: insieme di servizi ed attività relative alla conduzione e manutenzione degli ambienti di esercizio, pre-esercizio, rilascio, sviluppo, qualificazione e laboratorio delle applicazioni;
- gestione dei salvataggi e degli eventuali ripristini di tutte le componenti (configurazioni hardware e software, file di configurazione, basi dati, ecc.);
- gestione della distribuzione del software sui server secondo quanto indicato e fornito da LAZIO INNOVA;
- gestione dei supporti di memorizzazione (DAT, CD, streaming tape, ecc.);
- schedulazione e controllo dei lavori in produzione (sia quelli con frequenza predefinita che quelli a richiesta);
- attivazione del servizio di manutenzione sulle componenti hardware e software (preventiva o su richiesta);
- popolazione ed aggiornamento della documentazione (configurazione e tipologia) dei server (Registri di configurazione);
- definizione e manutenzione delle procedure di recovery del sistema;
- predisposizione dell'ambiente di esercizio e quant'altro necessario a consentire l'inizio delle attività da parte degli utenti;
- messa in esercizio di ambienti elaborativi, secondo le procedure standard definite da LAZIO INNOVA;

### **Capitolato tecnico**

---

- gestione dei sistemi operativi, della piattaforma software e la sua manutenzione / consolidamento/ ottimizzazione / evoluzione nel tempo. In particolare, la gestione dei cambiamenti di configurazione (“change management”) comprende:
  - la definizione delle politiche e dei processi di “change management” e delle procedure di ripristino;
  - la valutazione preliminare dell’impatto dei “change” sull’operatività dei server suggerendo le soluzioni atte a minimizzare i rischi del piano di modifica;
  - le misure per garantire la coerenza dei “change”;
  - le misure per assicurare l’integrità e la tracciabilità di tutti i “change” che modifichino le configurazioni delle piattaforme dei server (di base ed applicative);
- identificazione, di concerto con il team di *Gestione applicativi e basi dati*, di interventi di ottimizzazione nella configurazione di ambienti e di software, di parametri di esecuzione, di tabelle di riferimento o decodifica, di ripristino basi dati e/o caricamento tabelle di sistema;
- capacity planning volto alla determinazione e alla messa in esercizio di configurazioni adeguate per ogni componente di sistema, che andrà proposto ai referenti di LAZIO INNOVA;
- supporto per la definizione dei requisiti tecnologici di evoluzioni del sistema.
- gestione operativa e conduzione delle apparecchiature HW Enclosure, Server blade, Server tradizionali e Storage, Tape Library;
- gestione e conduzione delle SAN (storage area network);
- gestione operativa dei server virtuali in ambiente Microsoft Windows e Linux/Unix;
- gestione e conduzione DNS/DHCP; gestione dei prodotti antivirus;
- gestione dei prodotti/sistemi di backup;
- gestione dei backup e delle relative policy;
- ripristino dati in caso di cancellazione accidentale o dolosa;
- assegnazione di privilegi e capabilities su risorse sui sistemi di autenticazione dell’LAZIO INNOVA;
- gestione degli adempimenti in materia di legislazione sulla privacy sulla base delle direttive e policies indicate da LAZIO INNOVA;
- gestione e configurazione dei sistemi Autenticazione, Autorizzazione ed Accounting e di firma digitale;
- gestione, configurazione ed aggiornamento dei sistemi di monitoraggio;
- monitoraggio e LAZIO INNOVA dei dispositivi di rete dell’LAZIO INNOVA (router, switch, bilanciatori HW, dispositivi di sicurezza, firewall, IDS, IPS, apparati VoIP, impianti Wi/Fi etc.);
- supporto sistemistico al delivery delle applicazioni rilasciate;

### *Capitolato tecnico*

---

- supporto sistemistico alle “migrazioni”/porting di prodotti e di sistemi;
- supporto sistemistico alle manutenzioni correttive ed evolutive dei servizi e delle applicazioni;
- supporto sistemistico alle reingegnerizzazioni dei sistemi informatici;
- supporto sistemistico alle modifiche architetture e alle nuove implementazioni;
- analisi dei log di sistema e delle piattaforme infrastrutturali;
- ripristino delle funzionalità dei server al fine dell'erogazione dei servizi per i quali sono dedicati a seguito di incidenti anche di grave entità (disaster recovery); il servizio comprende anche l'attività di planning e testing del disaster recovery con frequenza almeno annuale.

Per queste aree operative, il Fornitore dovrà anche tenere aggiornata tutta la documentazione relativa alle infrastrutture e ai servizi, incluso il CMDB, secondo le modalità concordate con LAZIO INNOVA nonché produrre la reportistica delle attività.

## **8. MANUTENZIONE EVOLUTIVA**

Nell'ottica dello Sviluppo di Nuove Attività, il Fornitore dovrà fornire una risposta concreta allo sviluppo dei seguenti servizi.

- 1. Sviluppo a richiesta di nuove funzionalità ritenute necessarie**
- 2. Implementazione e integrazione con altri regionali/nazionali di Monitoraggio;**
- 3. Business Intelligence (sviluppo nuove funzionalità per il Cruscotto);**
- 4. Test di Performance.**

Con riferimento al precedente punto 1), a supporto del Fornitore verranno messe a disposizione, di volta in volta, le specifiche inerenti gli sviluppi richiesti, con apposita descrizione delle funzionalità da implementare. Il tutto tramite colloqui ed interviste con il personale di Lazio Innova che svolge attività di Analisi e Progettazione presso la stessa, ed attraverso apposita documentazione descrittiva.

Con riferimento al precedente punto 2), a supporto del Fornitore verranno messe a disposizione, di volta in volta, le specifiche inerenti gli sviluppi richiesti relative ai protocolli di colloquio fra i vari sistemi, con apposita descrizione delle funzionalità da implementare. Il tutto tramite colloqui ed interviste con il personale di Lazio Innova che svolge attività di Analisi e Progettazione presso la stessa, ovvero con il personale di altri Enti/Soggetti coinvolti nelle procedure di interoperabilità tra sistemi ed attraverso apposita documentazione descrittiva.

Con riferimento al precedente punto 3), si rappresenta che la Business Intelligence sarà uno degli ambiti di maggiore evoluzione del Sistema. Dovrà essere prodotta tutta una serie di Dati che

### **Capitolato tecnico**

---

andranno a confluire nel Sistema di Business Intelligence che gestisce Lazio innova, dove confluiscono tutte le informazioni inerenti le diverse aree di attività.

In più viene richiesto un accurato sviluppo di procedure di Business Intelligence che sappiano fornire informazioni di ordine qualitativo sui dati manipolati all'interno dell'area Gestione Programmi di Aiuto, nello specifico:

- Indicatori di Sintesi (sia per ogni bando che per la totalità dei bandi lavorati);
- Informazioni sui Tempi di lavoro di una pratica;
- Informazioni sui Tempi di gestione di una pratica;
- Informazioni sulle Risorse da impiegare nella Gestione di un bando.

Con riferimento al precedente punto 4), Lazio Innova ha la necessità di garantirsi il servizio di Test di Performance che assicuri il corretto funzionamento dell'applicativo, anche in situazioni di particolare criticità. I Test di Performance dovranno essere eseguiti attraverso specifici tools che sottoporranno l'applicativo a vari tipi di stress e ne misureranno le prestazioni stesse. Tale attività dovrà essere svolta periodicamente, su indicazione di Lazio Innova, e maggiormente:

- Nelle date di Apertura e Chiusura dei Bandi;
- Nelle attività Evolutive, Come Validazione dei Rilasci di Nuove Funzionalità.

Il test di performance è un'attività di test eseguita per valutare le prestazioni di un sistema in termini di reattività e stabilità con un preciso livello di carico. Il test ha lo scopo anche di analizzare, valutare, validare e verificare altri attributi di qualità del sistema come la scalabilità, l'affidabilità, l'utilizzo delle risorse e di rilevare malfunzionamenti che hanno impatto sui requisiti di prestazioni del sistema.

L'attività di test dovrà essere svolta in fasi specifiche, al termine di ognuna dovranno essere rilasciati i Deliverables che riassumeranno i risultati ottenuti.

## **9. CARATTERISTICHE GENERALI DELLA FORNITURA**

### **9.1. Descrizioni**

Le attività del Fornitore devono essere improntate ad un'assoluta attenzione alla riservatezza. LAZIO INNOVA si riserva di modificare le modalità di esecuzione descritte, di introdurre nuove modalità, di definire/modificare gli attuali standard, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso al Fornitore. In aggiunta, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specifiche esigenze. LAZIO INNOVA si riserva di chiedere al Fornitore di utilizzare prodotti o modulistica specifica, messi a disposizione da LAZIO INNOVA stessa, di supporto alla gestione dei servizi oggetto della fornitura (ad esempio: registrazione errori, log interventi, richiesta attività, ecc.).

### **Capitolato tecnico**

---

All'inizio delle attività, LAZIO INNOVA illustrerà in dettaglio le attività, già descritte nel presente Capitolato, che saranno affidate al Fornitore. In tale occasione verranno segnalate eventuali variazioni, sia nei contenuti che nei tempi, eventuali diverse modalità di esecuzione, standard e ogni altro aspetto utile alla esecuzione delle attività stesse e ad una loro corretta pianificazione. Sarà inoltre presentata al Fornitore l'organizzazione e la struttura LAZIO INNOVA di riferimento per la fornitura.

Si sottolinea che al Fornitore è richiesto, durante l'esecuzione dei servizi oggetto del presente capitolato, il rispetto degli standard e delle linee guida adottate da LAZIO INNOVA. Il Fornitore deve farsi carico inoltre di conoscere e diffondere al proprio interno tali conoscenze, di applicarle proattivamente e di recepirne tempestivamente eventuali variazioni.

Il Fornitore è tenuto ad utilizzare per la composizione dei gruppi di lavoro che erogheranno il servizio in modalità continuativa presso la sede dell'LAZIO INNOVA le risorse professionali i cui curricula sono stati inclusi nell'offerta tecnica.

#### **9.2. Periodo di affiancamento iniziale**

A partire dalla data di stipula del Contratto, è previsto un periodo di Subentro della durata massima di 2 mesi, al fine di permettere al personale del fornitore la presa in carico delle attività di fornitura.

Il fornitore uscente presterà l'assistenza necessaria a trasferire la gestione dei servizi al Nuovo Fornitore. La fase di Subentro contempla i seguenti aspetti:

- fornitura da parte del fornitore uscente del servizio e delle modalità di garanzia di continuità nella fase di trasferimento;
- acquisizione da parte del fornitore ruoli, responsabilità, autorizzazioni e risorse;
- gestione dei diritti di proprietà intellettuale: licenze, ecc.
- documentazione, contenuti, nonché altre obbligazioni previste;
- trasferimento dati del CMDB o strumento simile adottato dal fornitore uscente;
- gestione della sicurezza.

Il fornitore dovrà in ogni caso essere in grado di prendere in carico i servizi anche in assenza di affiancamento con il fornitore uscente.

Le modalità di fruizione e la relativa pianificazione di tale addestramento dovranno essere concordate con LAZIO INNOVA, anche sulla base delle proposte che il Fornitore potrà fare in sede di offerta. LAZIO INNOVA garantirà la presenza di personale esperto di LAZIO INNOVA stessa. Per tutto il periodo di affiancamento di inizio fornitura, il Fornitore non percepirà alcun corrispettivo per le attività e i servizi oggetto della presa in carico.

L'inizio del periodo di affiancamento sarà formalizzato da apposito **verbale di inizio affiancamento**. Allo scadere dei tre mesi dalla data dalla stipula del contratto, o anticipatamente per volontà del Fornitore, ma comunque non prima della data di scadenza del periodo di affiancamento contrattualizzato dal fornitore uscente, il Fornitore sarà tenuto all'erogazione del servizio.

La data di avvio di erogazione dei servizi contrattualizzati al termine del periodo di affiancamento sarà formalizzata dalla sottoscrizione di apposito **Verbale di avvio attività** e a partire da essa saranno conteggiati i 36 mesi di erogazione dei servizi previsti contrattualmente.

## *Capitolato tecnico*

---

### **9.3. Pianificazione e consuntivazione delle attività**

Le modalità di gestione della pianificazione e della consuntivazione riportate di seguito si riferiscono a tutte le attività previste nella fornitura.

### **9.4. Piani di lavoro**

In considerazione dell'articolazione e complessità dei servizi richiesti, il Fornitore dovrà predisporre e mantenere costantemente aggiornati nel tempo i seguenti Piani:

- Piano di Lavoro Generale (a inizio fornitura e quando richiesto da LAZIO INNOVA)
- Piano di Subentro (a inizio fornitura)
- Piano della Qualità (a inizio fornitura e quando richiesto da LAZIO INNOVA)
- Piano di trasferimento del know how (a fine fornitura).

Il Piano di Lavoro Generale, il Piano della qualità dovranno essere consegnati entro 15 giorni solari dalla data di stipula del contratto.

Il Piano di Subentro dovrà essere consegnato non oltre la data di inizio affiancamento presente nel Verbale di inizio affiancamento.

Mensilmente, entro 10 giorni lavorativi dal termine del mese solare di riferimento, il Fornitore dovrà consegnare, relativamente ai servizi continuativi e ai servizi a consumo, il **Piano di lavoro delle attività**; essi saranno composti da una sezione per ogni area applicativa/servizio tenendo in considerazione le risorse di servizio esteso e di reperibilità.

Il piano di trasferimento del know-how, dovrà essere consegnato entro tre mesi dalla scadenza del contratto.

Tutti i Piani sopra citati ed ogni loro aggiornamento dovranno essere approvati da LAZIO INNOVA. **Non è prevista approvazione per tacito assenso.**

Il **Piano di Lavoro Generale** è il documento che precisa le particolari modalità operative, le risorse e le sequenze delle attività relative alla qualità di un determinato prodotto, progetto, o contratto. Esso deve:

- esplicitare le disposizioni organizzative (descrizione dei gruppi di lavoro previsti con nominativi, professionalità, esperienza, giornate/uomo previste per ciascun componente del gruppo di lavoro) e metodologiche adottate dal Fornitore, allo scopo di raggiungere gli obiettivi tecnici e di qualità contrattualmente definiti;
- dettagliare i metodi di lavoro messi in atto dal Fornitore, facendo riferimento o a procedure relative al proprio sistema, e per ciò descritte nel manuale qualità, o a procedure sviluppate per lo specifico contrattuale, a supporto delle attività in esso descritte, in questo caso da allegare al Piano;
- garantire il corretto e razionale evolversi delle attività contrattualmente previste, nonché la trasparenza e la tracciabilità di tutte le azioni messe in atto dalle parti in

### **Capitolato tecnico**

---

causa, il Fornitore, il Committente, l'eventuale organismo di ispezione accreditato da LAZIO INNOVA.

Il **Piano della qualità** è il documento che precisa le particolari modalità operative, le risorse e le sequenze delle attività relative alla qualità di un determinato prodotto, progetto, o contratto.

Il Fornitore deve predisporre un Piano della qualità generale che:

- fornisca lo strumento per collegare i requisiti specifici dei servizi contrattualmente richiesti, con le procedure generali del sistema qualità del Fornitore già esistenti;
- espliciti le disposizioni organizzative e metodologiche adottate dal Fornitore, allo scopo di raggiungere gli obiettivi tecnici e di qualità contrattualmente definiti;
- dettagli i metodi di lavoro messi in atto dal Fornitore, facendo riferimento o a procedure relative al proprio sistema, e per ciò descritte nel manuale qualità, o a procedure sviluppate per lo specifico contrattuale, a supporto delle attività in esso descritte, in questo caso da allegare al Piano;
- garantisca il corretto e razionale evolversi delle attività contrattualmente previste, nonché la trasparenza e la tracciabilità di tutte le azioni messe in atto dal Fornitore e da LAZIO INNOVA.

Il **Piano di Subentro** deve contenere il dettaglio delle attività che devono essere espletate ad inizio Fornitura, la relativa tempificazione e le stime di impegno. In particolare, coerentemente con le caratteristiche offerte dal Fornitore e concordate con LAZIO INNOVA, il Piano riporterà:

- nome e descrizione delle attività di Subentro;
- prodotti delle singole attività ove applicabili;
- impegno, stimato ed effettivo, ove applicabile, suddiviso figura professionale;
- gantt delle attività, contenente:
  - date di inizio e fine, previste ed effettive, delle singole attività;
  - date di consegna, previste ed effettive, dei singoli prodotti.

Dopo la prima approvazione, sarà cura del Fornitore comunicare tempestivamente e concordare ogni eventuale ripianificazione delle attività, che verranno opportunamente aggiornate e dettagliate nel Piano di Lavoro

#### **9.5. Stato avanzamento lavori**

Il Fornitore dovrà mantenere aggiornato lo stato di avanzamento dei lavori relativamente ai Piani di Lavoro approvati, fornendo indicazioni sulle attività concluse ed in corso.

Il Fornitore deve consegnare con periodicità mensile, entro 10 giorni lavorativi successivi al mese al quale si riferisce, il documento di **Stato Avanzamento Lavori**.

La rendicontazione nello Stato Avanzamento Lavori delle singole attività indicate nei Piani di lavoro sarà articolata come specificato di seguito:

### **Capitolato tecnico**

---

- descrizione dell'attività in corso e/o completata nel periodo;
- per le attività eseguite l'elenco nominativo del personale impiegato dal Fornitore con l'indicazione del profilo professionale ed il dettaglio dei giorni o frazioni di giorno impiegati da ciascuna risorsa per ogni attività svolta nel periodo di riferimento;
- percentuale di avanzamento dell'attività;
- data a cui si riferisce lo stato di avanzamento;
- vincoli /criticità e relative azioni da intraprendere e/o intraprese.

#### **10. CONSUNTIVAZIONE**

La consuntivazione ha lo scopo di rendicontare le attività svolte durante il periodo di riferimento e di rappresentare lo stato di avanzamento delle stesse in conformità a quanto contenuto nei Piani di lavoro.

Entro il quindicesimo giorno di ogni mese il Direttore dell'esecuzione del contratto di LAZIO INNOVA ed il referente contrattuale del Fornitore si incontreranno per la discussione e approvazione formale dei Piani di lavoro e dello Stato avanzamento lavori e rapporto dei livelli di servizio.

LAZIO INNOVA ha facoltà di richiedere, se necessario, modifiche e/o integrazioni dei contenuti dei documenti suddetti prima della loro approvazione.

##### **10.1. Gestione del Rischio**

La gestione dei rischi è un controllo necessario nell'ambito di un progetto; è opportuno tenere traccia di tutti i rischi identificati, la loro analisi, le contromisure adottate e lo status.

Questa gestione deve partire all'inizio delle attività contrattuali e continuare fino alla chiusura del contratto.

Nel corso del contratto il referente contrattuale del Fornitore dovrà tenere aggiornata una tabella con la lista dei principali rischi e delle possibili azioni preventive.

La tabella è intesa per l'uso da parte del Project Management per la gestione delle attività, e riporta le informazioni qui di seguito elencate:

- classificazione del rischio, in base alla gravità delle sue conseguenze;
- valutazione, che può essere di accettazione o rifiuto;
- breve descrizione delle azioni da intraprendere, che possono essere di:
  - prevenzione;
  - riduzione;
  - trasferimento;
  - accettazione.

Le azioni correttive saranno discusse dai partecipanti al progetto nel corso delle riunioni di Strato avanzamento lavori.

#### **11. PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI**

### **Capitolato tecnico**

---

In questo paragrafo vengono descritti i profili professionali e le competenze minime delle risorse ritenute indispensabili per l'erogazione dei servizi.

Per ciascuna figura professionale sono prerequisiti indispensabili il possesso di ottime doti relazionali, l'attitudine a lavorare in team, la predisposizione al *problem solving*, la capacità di redigere documentazione tecnica.

LAZIO INNOVA si riserva di valutare ciascuna figura professionale e segnalare eventuali incompatibilità del personale utilizzato dal Fornitore per l'erogazione del servizio e richiederne la sostituzione.

#### **Sistemista Senior/Service Manager**

#### **Il sistemista senior- Security expert**

#### **Sistemista di rete**

#### **Sistemista Junior**

#### **Specialista di prodotto / Tecnologia**

#### **Analista Programmatore**

#### **Data Base Administrator (DBA)**

#### **Architetto di sistema (web e SOA)**

I curricula vitae del personale da impiegare nei vari servizi dovranno essere resi disponibili a LAZIO INNOVA secondo il formato standard europeo.

I curricula vitae dovranno essere anonimi e costituiranno un vincolo per il Fornitore, in quanto dovranno corrispondere esattamente al personale utilizzato per l'esecuzione delle prestazioni. Essendo opportuna la presenza continuativa dello stesso personale per tutta la durata della fornitura, le sostituzioni di personale durante l'esecuzione della medesima dovranno essere soggette ad approvazione di LAZIO INNOVA, dietro presentazione dei curricula, nel rispetto dei requisiti indicati per ciascuna figura professionale. La sostituzione richiederà un adeguato periodo di affiancamento per la risorsa entrante, il cui costo sarà interamente a carico del Fornitore.

Ogni riferimento ad attività (es. Disegno) o metodologie basate sull'adozione di prodotti e ogni riferimento a prodotti vanno intese in relazione ai prodotti e/o a componenti di essi che sono effettivamente adottati per i sistemi informativi gestiti da LAZIO INNOVA. Se possedute, queste sono apprezzate come competenze core per l'esecuzione della fornitura.

Competenze su altri prodotti, non adottati, o su componenti di essi non utilizzate 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 figure precedentemente richieste non sono da considerarsi esaustivi delle esigenze della fornitura in quanto LAZIO INNOVA potrà richiedere in corso di esecuzione del

**Procedura aperta in ambito comunitario, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. 50/2016, per l'affidamento dei servizi di gestione, monitoraggio e manutenzione evolutiva del sistema informatico GeCoWEB  
CPV 72253000-3; 72611000-6; 72262000-9; 72230000-6  
CIG 688756459D - CUP F81B16000530005**

### **Capitolato tecnico**

---

Contratto competenze specifiche in relazione ad ulteriori tematiche, prodotti, sistemi e metodologie.

LAZIO INNOVA si riserva di specificare il dettaglio del profilo richiesto per ciascuna figura in fase di costituzione dei gruppi di lavoro o di inserimento/sostituzione delle risorse. Pertanto in tale fase verranno specificate, tra quelli indicati nei profili o comunicati al Fornitore, le esperienze richieste e i prodotti di cui le risorse devono avere una ottima conoscenza (o, lì dove indicato, essere in possesso di certificazione o cultura equivalente).

Il Fornitore dovrà esplicitare in offerta, per ciascun servizio, il mix di figure professionali proposto, il numero di gg/p e la tariffa giornaliera per ciascuna figura.