



COMUNE DI GENOVA

DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI

ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA PER DIVERSI APPLICATIVI DI PROPRIETA' DELL'ENTE PER IL PERIODO DI 2 ANNI

ALLEGATO 1 – REQUISITI ED ESIGENZE TECNICO-FUNZIONALI

INDICE

1. Premessa.....	3
2. Acronimi e definizioni	3
3. Oggetto della fornitura	4
3.1 Documenti di riferimento	4
3.2 Caratteristiche del servizio	5
3.2.1 Amministrazione degli applicativi.....	5
3.2.2 Assistenza agli amministratori del sistema	5
3.2.3 Pacchetto di giornate di manutenzione evolutiva.....	6
3.3 Sistema di monitoraggio, Livelli di servizio e Penali	6

1. Premessa

Il sistema informatico in esercizio presso il Comune di Genova è composto da diversi e numerosi moduli. A parte i grandi sistemi che supportano le macro-funzionalità dell'ente, ci sono diversi applicativi di appoggio a specifici processi di lavoro interni e che costituiscono il cosiddetto "parco applicativo dell'ente". Questi sistemi software sono di proprietà dell'ente e sono stati realizzati da fornitori esterni ed anche da personale tecnico interno utilizzando varie tecnologie.

In genere rispondono ad esigenze gestionali di singole strutture organizzative anche se complessivamente sono ormai distribuite all'interno di tutta l'organizzazione e coinvolgono un numero di utenti elevato. Alcune delle funzioni supportate sono particolarmente critiche (per esempio: reportistica bilancio di previsione, registro contratti, gestione telecamere di sicurezza, gestione contabile aziende partecipate). Proprio per questo, è richiesta una continua e puntuale attività di assistenza e manutenzione.

Per le motivazioni sopra esposte e nell'ottica dell'ottimizzazione dei costi di gestione del software applicativo, nonché del controllo degli oneri organizzativi e gestionali dell'amministrazione, il Comune di Genova nel 2016, attraverso procedura negoziale, ha acquisito sul mercato il servizio di assistenza e manutenzione relativa ai sistemi in oggetto.

L'obiettivo di questo documento è quello di definire i requisiti tecnici e gli aspetti organizzativi per la gestione del servizio di assistenza e manutenzione.

2. Acronimi e definizioni

Al fine di rendere più chiaro il presente capitolato, si tenga conto dei seguenti acronimi e definizioni:

- **Amministrazione (o Ente):** Il Comune di Genova che indice la presente procedura di selezione in qualità di stazione appaltante.
- **Applicazione (o Applicativo o Software):** il sistema informativo oggetto del presente capitolato in tutte le sue componenti funzionali.
- **CAD:** Codice dell'Amministrazione Digitale, Decreto Legislativo 82/2005 e smi.
- **Codice contratti:** Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture; Decreto Legislativo 50/2016.
- **DBMS:** Data Base Management System. Sistema di gestione del database. RDBMS è un particolare tipo di DBMS che utilizza una struttura relazionale.
- **Esercizio: (messa in esercizio o produzione o messa in produzione)** si intende l'avvio definitivo dei sistemi su dati ufficiali (è successiva alle fasi di test).
- **Fornitore:** l'impresa (o il raggruppamento temporaneo di imprese) che si aggiudicherà il presente contratto e sarà quindi incaricato della fornitura.

- **Offerente (o soggetto offerente):** ogni impresa(o il raggruppamento di imprese) che partecipa alla presente gara.
- **Stazione appaltante:** il Comune di Genova che gestisce la presente fornitura in forza della convenzione per la gestione unitaria dei servizi informatici e telematici.
- **Testo Unico Documentazione Amministrativa:** DPR 445/2000. Atto normativo che regola tra l'altro la gestione del protocollo informatico.
- **TUEL:** Testo Unico degli enti locali, D. Lgs. 267/2000 e smi. Atto normativo che definisce l'assetto organizzativo e contabile degli enti locali.
- **MAC:** Manutenzione Correttiva
- **MA:** Manutenzione Adeguativa
- **MEV:** Manutenzione Evolutiva
- **AA:** Amministrazione Applicativi
- **HDA:** Assistenza agli amministratori
- **HD:** Assistenza Help Desk

3. Oggetto della fornitura

Il Comune di Genova intende dotarsi dei servizi di manutenzione ed assistenza relativi ai moduli applicativi elencati e descritti sinteticamente nell'Allegato 7 – Scheda Applicativi.

La fornitura dovrà comprendere le seguenti tipologie di servizi:

- Manutenzione Correttiva (MAC)
- Manutenzione Adeguativa (MA)
- Assistenza Help Desk agli utenti (HD)
- Amministrazione degli applicativi (AA)
- Assistenza agli amministratori interni del sistema (HDA)
- Pacchetto di 50 giornate di manutenzione evolutiva (MEV)

Deve essere garantita la presenza on site di almeno 2 mezze giornate di 4 ore alla settimana.

3.1 Documenti di riferimento

I documenti di contesto e tecnici di riferimento per la gara, oltre al presente Allegato 1 – Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali di gara, sono:

- Allegato 2 - Caratteristiche generali del software
- Allegato 3 - Architettura di rete e Server Farm
- Allegato 4 - Norme generali sviluppo, manutenzione ed assistenza software
- Allegato 5 - Piattaforme applicative trasversali
- Allegato 7 - Scheda Applicativo

Il documento per la valutazione economica della proposta è:

- Allegato 6 - Elementi di valutazione e relativi punteggi.

Nel prosieguo del presente documento tali documenti sono referenziati come **Documenti di gara**.

3.2 Caratteristiche del servizio

Il servizio dovrà comprendere tutte le attività sopra esposte e dovrà essere erogato in base alle modalità indicate nell'Allegato 4 - Norme generali sviluppo, manutenzione ed assistenza software. In considerazione delle caratteristiche degli applicativi e del numero degli utenti potenziali fruitori del servizio, oltre all'erogazione in modalità remota, è richiesta anche la presenza presso gli uffici dell'ente per almeno 2 mezze giornate a settimana di 4 ore ciascuna.

La sede di lavoro sarà presso gli uffici della Direzione Sistemi Informativi sita in via di Francia 3. L'Amministrazione metterà a disposizione gli strumenti operativi per l'effettuazione del servizio:

- linea telefonica interna
- stazione di lavoro collegata alla rete interna

Gli strumenti indicati non sono dedicati in esclusiva a questo specifico servizio ma sono a disposizione anche per altri utenti esterni in modalità condivisa.

Le specifiche relative alle varie attività richieste, sono dettagliate nell'Allegato 4. Di seguito alcune specifiche ulteriori sulle tipologie AA, HDA e MEV.

3.2.1 Amministrazione degli applicativi

Il servizio deve prevedere le attività tipiche della figura di Amministratore di Sistema:

- Configurazione dell'ambiente software
- Installazione software
- Creazione e abilitazione utenti
- Abilitazioni alle funzioni
- Monitoraggio delle prestazioni ed eventuale ottimizzazione della configurazione

Per svolgere questa funzione sarà necessario un regolare contatto con gli utenti degli applicativi ed anche con i tecnici sistemistici della Direzione Sistemi Informativi.

3.2.2 Assistenza agli amministratori del sistema

In alcune strutture organizzative dell'ente, dove vengono utilizzati gli applicativi in oggetto, sono presenti delle figure professionali che, pur non avendo una preparazione tecnica specifica, si possono definire come "utenti esperti" grazie all'esperienza maturata sul campo in anni di lavoro.

Questi soggetti in genere si occupano delle funzioni base dell'amministrazione di sistema e, in alcuni casi, di attività di estrazione e presentazione dei dati interrogando i database su cui si appoggiano gli applicativi.

Il servizio richiesto si concretizza quindi nel supporto tecnico a queste figure nell'uso delle tecnologie impiegate per la realizzazione degli applicativi in oggetto (Allegato 7 – Scheda Applicativo).

Deve comprendere altresì il supporto al reparto sistemistico della Direzione Sistemi Informativi per l'ottimizzazione delle prestazioni rispetto ai sistemi operativi e di rete.

3.2.3 Pacchetto di giornate di manutenzione evolutiva

Gli applicativi la cui manutenzione ed assistenza è oggetto della presente gara necessitano frequentemente di interventi di manutenzione evolutiva. Questo perché il continuo mutare della normativa, dell'organizzazione dell'Ente nonché dei processi di lavoro interni, rende indispensabile ed urgente adeguare le funzionalità dei sistemi in modo che possano continuare a supportare in modo efficace le funzionalità a cui sono preposti.

Alcuni software sono in uso da diversi anni e, pur essendo ancora funzionali, sono ormai obsoleti dal punto di vista tecnologico (Access 2.0, 97, 2000 – Dataease); necessitano quindi di interventi di aggiornamento alle versioni software più recenti che in alcuni casi richiedono la riscrittura completa del codice sorgente.

Le modalità di erogazione di questo servizio, i livelli di Servizio e le eventuali penali sono esplicitati nell'Allegato 4 – “Norme generali sviluppo, manutenzione ed assistenza software”, nelle tipologie di servizio MEV–Manutenzione evolutiva e MA-Manutenzione Adeguativa.

3.3 Sistema di monitoraggio, Livelli di servizio e Penali

Circa le specifiche del sistema di ticketing, i livelli di servizio richiesti e le penali da applicare si fa riferimento a quanto indicato nell'Allegato 4 - Norme generali sviluppo, manutenzione ed assistenza software.