

**GARA EUROPEA
PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI SPECIALISTICI SU
TECNOLOGIE E PIATTAFORME INNOVATIVE**

(N. 11/16)

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

– LOTTO 5 –

**EVOLUZIONE, INTEGRAZIONE ED INGEGNERIZZAZIONE
DELLA PIATTAFORMA TECNOLOGICA DI UNIFIED
COMMUNICATION E DELLE COMPONENTI DI FRONT-END**

(REQUISITI TECNICI)

Dicembre 2016

Sommario

1	OGGETTO DELLA PRESTAZIONE	3
2	DESCRIZIONE DEL SERVIZIO.....	3
3	AMBIENTE INFORMATICO DI RIFERIMENTO	3
4	COMPETENZE RICHIESTE.....	4
5	MODALITÀ DI PRESTAZIONE DEI SERVIZI	7
5.1	DESCRIZIONE ATTIVITÀ.....	7
5.2	DOCUMENTAZIONE SOLUZIONI INDIVIDUATE.....	8
5.3	DOCUMENTAZIONE DEL SERVIZIO	8
5.4	DOTAZIONE HARDWARE/SOFTWARE DELLE RISORSE.....	9
5.5	ORARIO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	9
5.6	SEDE DI SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ	9
6	GRUPPO DI LAVORO.....	9
7	MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DA PARTE DEL COMMITTENTE	10
8	DURATA	11
9	PIANO DI CONSEGNA E DELIVERABLES	11
10	MONITORAGGIO DEL SERVIZI	11
11	INDICATORI DI QUALITÀ E LIVELLI DI SERVIZIO	13
12	MODALITÀ DI ACCETTAZIONE DEL SERVIZIO	14
13	PENALI	14
14	CHIUSURA DEL SERVIZIO	15

1 Oggetto della prestazione

L'oggetto della prestazione è l'erogazione di Servizi Professionali finalizzati al mantenimento ed evoluzione della piattaforma di "Unified Communication - Comunica" di CSI-Piemonte utilizzata dalla Pubblica Amministrazione Piemontese per la fruizione di servizi di comunicazione e collaborazione tra cui e-mail, calendari, rubriche, conferencing e instant messaging.

I servizi professionali richiesti, oggetto del presente appalto, si inseriscono nel processo organizzativo, gestionale e operativo di produzione definito da CSI-Piemonte, e prevedono l'interazione con funzioni e ruoli interni al Consorzio e in particolare la pianificazione, l'attivazione e il monitoraggio delle attività con il Referente Tecnico del Consorzio medesimo.

La natura dei dati oggetto delle attività richieste - la cui titolarità è in capo agli Enti per cui opera il CSI-Piemonte - è da qualificarsi come "Personale" e "Sensibili", in coerenza con quanto dettato dalla normativa vigente (*ex* D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i.) e dallo schema di contratto.

2 Descrizione del servizio

I progetti di Unified Communication definiscono la piattaforma e l'infrastruttura di Comunica che il CSI-Piemonte ha realizzato e offre ai propri Enti consorziati.

Per lo svolgimento delle attività oggetto dell'appalto i servizi professionali richiesti:

- **Platform Engineer in ambito Comunicazione Unificata della piattaforma "Comunica" (S1)**
- **Platform Engineer in ambito Comunicazione Unificata della componente di front-end (S2)**

relativamente ai quali, nel Capitolato Speciale di Appalto – Norme Generali, vengono indicate la quantità di giornate/uomo complessivamente stimate, non vincolanti, nonché le relative quantità di giornate/uomo minime garantite.

3 Ambiente informatico di riferimento

Nell'attuale scenario lavorativo, la grande quantità di informazioni e la varietà dei mezzi di comunicazione arrivano a costituire paradossalmente un ostacolo all'interazione operativa del personale e all'efficienza produttiva.

Unificare la comunicazione significa semplificare la modalità di circolazione delle informazioni e uniformare i canali utilizzati a questo scopo. Per fare ciò è necessario un processo attraverso cui tutti i mezzi di comunicazione, i dispositivi e i media siano integrati, permettendo agli utenti di essere in contatto con chiunque, dovunque essi

siano e in tempo reale.

L'obiettivo della comunicazione unificata (UC - Unified Communications) è quindi di ottimizzare le procedure aziendali e aumentare le comunicazioni umane semplificando i processi.

Il progetto UC rappresenta di fatto l'evoluzione delle funzionalità di telefonia, delle e-mail, del conferencing e dell'instant messaging in un unico servizio o applicazione che fornisce lo standard di comunicazione per l'ambiente di lavoro.

Nel 2015 e 2016 si sono concluse le attività di migrazione ad UC da parte di Città Metropolitana di Torino, AIPO, ARPEA, Comuni Rugar, Consiglio Regionale e Regione Piemonte, oltre a CSI stesso migrato negli anni precedenti, per un totale di circa 12.000 account attivi.

Per Città di Torino, sono già state attivate circa 1200 utenze di produzione relative alla gestione delle segreterie degli assessori e del Sindaco ed è in fase di valutazione un possibile passaggio per tutti i circa 12.000 utenti alla nuova soluzione di posta nel corso del 2017/2018.

Tra i servizi di rete offerti, nel corso del 2017, verrà potenziato anche l'attuale soluzione di Webconference sia per il CSI-Piemonte sia per gli altri enti della PA.

Si prevedono, per il 2017 attività di manutenzione evolutiva al fine di valutare ed integrare nuovi servizi all'interno di quelli proposti dall'attuale soluzione. In particolare, saranno oggetto di analisi funzionalità quali: aggiornamenti automatici della rubrica al modificarsi di dati organizzativi aziendali, soluzioni di click to call con integrazione telefonica con le soluzioni VoIP dei vari clienti, controllo dello storico delle proprie telefonate, invio di SMS, integrazione con la soluzione di Webconference.

4 Competenze richieste

Le principali competenze di riferimento del servizio “**S1 - Platform Engineer in ambito comunicazione unificata della piattaforma “Comunica”**” sono:

- Competenze specifiche ed approfondite sul prodotto open source **OpenXchange**, su cui è realizzata la componente di front end della piattaforma di Unified Communication di CSI-Piemonte, per le attività di mantenimento, evoluzione e l'integrazione di prodotti esterni
- Competenze specifiche ed approfondite dei prodotti open source **Cyrus**, **Postfix** ed **Ejabberd** su cui è basata la componente di posta elettronica della piattaforma di UC
- Conoscenze di dettaglio dei protocolli di comunicazione e presenza **SIP**, **XMPP**, **BOSH**, **ActiveSync** per attività di corretto dimensionamento del sistema, troubleshooting ed integrazione di prodotti esterni
- Competenze framework **Java** e **JEE** avanzato e **OSGI** per lo sviluppo delle componenti core della piattaforma
- Esperienza avanzata nella progettazione di soluzioni di piattaforma basate su **JBoss**, **XML**, **Web Server Apache**, **LDAP**, **MySql**, **WS REST**

- Conoscenze strumenti finalizzati al troubleshooting per architetture web distribuite

Per questo servizio professionale è richiesta, **pena la non ammissibilità del CV ai fini della composizione del gruppo di lavoro, un'esperienza di almeno sei mesi nello sviluppo, integrazione o customizzazione del prodotto open-source OpenXchange.**

Tutte le esperienze indicate nel CV dovranno essere relative a progetti in cui la risorsa ha coperto uno dei seguenti ruoli: *Developer, Systems Architect, Enterprise Architect*; si fa rinvio al Capitolato Speciale di Appalto – Norme Generali.

Il servizio professionale di **Platform Engineer in ambito Comunicazione Unificata della piattaforma “Comunica”** è responsabile della progettazione dei prodotti sw coerentemente alle architetture di riferimento CSI, alla loro organizzazione modulare in sottocomponenti, alla scelta delle tecnologie di implementazione, alla progettazione logica delle basi di dati e del test di integrazione tra i vari componenti.

In particolare ha il compito di:

- produrre documenti di alta qualità, report scritti, prototipi che consentano di descrivere argomenti tecnici ed organizzativi in maniera chiara;
- coordinare le attività di sviluppo del team di lavoro con le figure del CSI-Piemonte di riferimento (project manager, analista, responsabile del servizio di assistenza ai clienti, responsabile rilascio in esercizio);
- collaborare per la definizione dell'architettura applicativa e degli standard in accordo con CSI;
- identificare e codificare i singoli moduli (java, ejb, xml, webservice) per la loro realizzazione;
- testare i singoli moduli (unit test);
- riportare periodicamente al Project Manager CSI l'avanzamento dei lavori di progettazione e sviluppo;
- testare l'integrazione dei moduli che compongono un componente o un servizio orchestrato;
- coordinare le attività di configurazione dei pacchetti per collaudo e rilascio;
- interfacciarsi con l'Analista sia nelle attività di progettazione sia di test funzionale;
- coordinare la propria attività con il Project Manager.

Inoltre, è sua responsabilità interagire con i vari membri dei team di lavoro per:

- attività di troubleshooting avanzato in ambienti di test, collaudo e produzione
- stima (tempi e risorse) delle attività necessarie per lo sviluppo

L'Appaltatore sarà inoltre tenuto a garantire che il servizio sia costantemente allineato alle evoluzioni tecnologiche sulle tematiche oggetto dell'appalto, in modo tale da poterle intercettare ed avviare le sperimentazioni necessarie finalizzate ad interventi di

miglioramento degli strumenti e delle tecnologie in uso.

Le principali competenze di riferimento del servizio “**S2 - Servizi professionali Platform Engineer in ambito comunicazione unificata della componente di front-end**”, sono:

- Competenze Javascript, framework Nodejs, JQuery, Underscore, Backbone js, HTML5, PHP, React, Angular, Laravel, CSS2, Bootstrap js, CodeIgniter;
- Conoscenze strumenti finalizzati al troubleshooting per architetture web distribuite;
- Competenze avanzate di soluzioni di Data Visualization ed esperienza dei prodotti D3.js, HighCharts.js, ChartJS;

Per questo servizio professionale è richiesta, **pena la non ammissibilità del CV ai fini della composizione del gruppo di lavoro**, un’esperienza di almeno sei mesi nell’utilizzo dei framework open source JQuery e Bootstrap e del linguaggio PHP.

Tutte le esperienze indicate nel CV dovranno essere relative a progetti in cui la risorsa ha coperto uno dei seguenti ruoli: *Developer, Systems Architect, Enterprise Architect, Digital Media Specialist*; si fa rinvio al Capitolato Speciale di Appalto – Norme Generali.

Il servizio professionale di **Platform Engineer in ambito comunicazione unificata della componente di front-end** è responsabile della progettazione dei prodotti sw coerentemente alle architetture di riferimento CSI, alla loro organizzazione modulare in sottocomponenti, all’implementazione delle interazioni utente previste, alla scelta delle tecnologie di implementazione, alla progettazione dell’interrogazione delle basi di dati e dei web services, della progettazione e del test di integrazione tra i vari componenti.

In particolare ha il compito di:

- produrre documenti di alta qualità, report scritti, prototipi che consentano di descrivere argomenti tecnici ed organizzativi in maniera chiara;
- collaborare con il team di lavoro e con le figure del CSI-Piemonte di riferimento (project manager, analista, responsabile del servizio di assistenza ai clienti, responsabile rilascio in esercizio);
- collaborare per la definizione dell’architettura applicativa di front-end e degli standard in accordo con CSI;
- identificare e codificare le singole interazioni per la loro realizzazione;
- testare le singole interazioni;
- riportare periodicamente al Project Manager CSI l’avanzamento dei lavori di progettazione e sviluppo;
- testare l’integrazione delle interazioni che compongono una interfaccia;
- interfacciarsi con l’Analista sia nelle attività di progettazione sia di test funzionale;

- coordinare la propria attività con il Project Manager.

Inoltre, è sua responsabilità interagire con i vari membri dei team di lavoro per:

- attività di troubleshooting avanzato in ambienti di test, collaudo e produzione;
- stima (tempi e risorse) delle attività necessarie per lo sviluppo.

L'Appaltatore sarà inoltre tenuto a garantire che il servizio sia costantemente allineato alle evoluzioni tecnologiche sulle tematiche oggetto dell'appalto, in modo tale da poterle intercettare ed avviare le sperimentazioni necessarie finalizzate ad interventi di miglioramento degli strumenti e delle tecnologie in uso.

5 Modalità di prestazione dei servizi

5.1 Descrizione attività

In particolare, le principali attività previste e le relative competenze di riferimento sono:

- **Manutenzione ed evoluzione della piattaforma Comunica di CSI-Piemonte:** questa attività consiste principalmente nell'analisi delle nuove soluzioni offerte dall'evoluzione dei vari prodotti utilizzati e della loro customizzazione in funzione delle esigenze richieste dagli enti della pubblica amministrazione piemontese. Inoltre, si richiede la progettazione e lo sviluppo degli eventuali moduli di integrazione necessari. Tali attività richiedono competenze ed esperienze specifiche nello sviluppo di soluzioni di piattaforma basate sui prodotti *OpenXchange, Cyrus, Postfix* ed *Ejabberd*.
- **Progettazione ed integrazione di nuovi servizi:** il principale valore aggiunto della scelta di una architettura aperta è la possibilità di integrazione di nuovi moduli in funzione di quelle che possono essere le esigenze dei vari enti fruitori. In particolare, per quanto riguarda la comunicazione o l'accesso diretto ad informazioni dei vari dipendenti, vengono attivate, in accordo con gli enti, delle attività di progettazione, sviluppo e test volte a consentire l'integrazione con altri prodotti nuovi o già in essere presso gli enti stessi.
- **Manutenzione ed evoluzione del prodotto di gestione delle risorse e degli account (PSNET):** punto focale della piattaforma è lo strumento che consente la gestione degli account e delle configurazioni caratteristiche delle risorse di rete a disposizione dei vari enti. Tale prodotto, PSNET, è stato sviluppato interamente da CSI-Piemonte ed ha come obiettivo la creazione di uno strumento unico, multi-ente, per tutte le attività di amministrazione delle credenziali di accesso, le abilitazioni e le configurazioni dei vari servizi. Proprio tale eterogeneità di esigenze richiede delle periodiche attività di evoluzione e manutenzione del prodotto in modo da renderlo funzionale ed in accordo ai servizi erogati dalla piattaforma. L'attività richiede competenze di progettazione e sviluppo avanzata nell'ambito della sicurezza e dell'identità digitale.
- **Monitoraggio sistemi:** l'introduzione di nuovi servizi di comunicazione richiede,

soprattutto nei primi mesi, un'analisi ed un monitoraggio statistico circa le modalità e le frequenze con cui gli utenti si avvicinano ai nuovi sistemi. Questo permette all'ente da un lato di valutare l'impatto che tale soluzione ha sui propri dipendenti e dall'altro di identificare eventuali attività comunicative necessarie a sostenere la diffusione. Per queste attività sono richieste competenze nella configurazione e nell'utilizzo dei prodotti *Munin*, *Splunk*, *Selenium*.

- Troubleshooting avanzato: la natura altamente tecnologica e complessa della piattaforma richiede, in caso di malfunzionamenti o problemi, l'attivazione di un gruppo dedicato per il troubleshooting. È necessario infatti poter analizzare i vari moduli funzionali ed i vari servizi che compongono il sistema limitando al minimo i disagi prodotti su servizi basilari tra cui la posta elettronica. Sono necessarie competenze approfondite dei vari protocolli coinvolti, l'architettura della piattaforma, i prodotti di terze parti utilizzati oltre alla conoscenza di strumenti di diagnostica volti all'individuazione rapida dei problemi emersi.
- Manutenimento ed evoluzione delle componenti di front-end basate su soluzioni open source, personalizzate secondo le regole di accessibilità, usabilità per la Pubblica Amministrazione la sicurezza di identità digitale e le più recenti indicazioni Agid sulle Linee Guida di Sviluppo dei Siti e Servizi Web;
- Progettazione e sviluppo di moduli e componenti di integrazione delle suddette piattaforme al fine di risolvere specifiche esigenze di progetto nel contesto dei sistemi informativi degli Enti;
- Evoluzione dell'infrastruttura di erogazione dei servizi web volta al miglioramento delle performance e della affidabilità mediante meccanismi di caching
- Evoluzione della metodologia di sviluppo e deploy dei servizi web mediante introduzione dei modelli a container (docker);
- Selezione di componenti e sviluppo di soluzioni per la data visualization, in particolare su framework javascript e anche con sviluppo su tecnologie Java EE.

5.2 Documentazione soluzioni individuate

Le soluzioni ad eventuali problemi o segnalazioni rilevate e riportate all'Appaltatore dovranno essere adeguatamente documentate secondo gli standard indicati da CSI-Piemonte.

5.3 Documentazione del servizio

Oltre alla documentazione operativa di tutti i prodotti (software sviluppato con connessa documentazione e relativi materiali) realizzati ad hoc su indicazione del Committente stesso, durante lo svolgimento del servizio deve essere presentata periodicamente una sintesi delle attività sotto forma di report. Tale report deve essere prodotto mensilmente e contenere i dati relativi alle attività svolte.

5.4 Dotazione hardware/software delle risorse

Ai fini dello svolgimento delle attività è inoltre richiesta la dotazione della postazione di lavoro (dispositivo portatile/Notebook) dotato delle seguenti caratteristiche:

- Sistema operativo Windows 7 o successivi;
- RAM 8GB;
- Suite MS Office o compatibile.

5.5 Orario di erogazione del servizio

L'orario di disponibilità richiesto e utilizzato ai fini del conteggio degli SLA è il periodo seguente: dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle 12:30 e dalle ore 13:30 alle 17:30, con esclusione delle festività. Il CSI-Piemonte si riserva la possibilità di richiedere per l'estensione dell'orario di disponibilità qualora dovessero presentarsi specifiche esigenze di progetto.

5.6 Sede di svolgimento delle attività

I servizi professionali, oggetto del presente appalto, si svolgeranno presso la sede del CSI-Piemonte, se non diversamente concordato con il referente del CSI-Piemonte o suo delegato.

Gli incontri tra CSI e Appaltatore si terranno, su indicazione del CSI, presso la sede CSI di Torino – Corso Unione Sovietica, 216 oppure presso la sede dell'Appaltatore.

E' altresì facoltà di CSI-Piemonte richiedere lo svolgimento di tutte o parte delle attività presso la sede dell'Appaltatore, con preavviso di 15 giorni lavorativi.

Presupposto per l'eventuale esecuzione delle attività oggetto di appalto presso la sede dell'Appaltatore è la disponibilità da parte dell'Appaltatore di connessione Internet e la predisposizione di adeguati strumenti per il collegamento alla rete CSI tramite VPN.

A tal fine, si rimanda all'Allegato E "Servizio di accesso alla rete CSI-Rupar tramite VPN SSL", al presente Capitolato, per una descrizione delle principali caratteristiche del servizio di accesso alla rete CSI.

In caso di svolgimento di attività remote, CSI-Piemonte potrà decidere di effettuare tali meeting anche via call-conference o chat, oppure, a fronte di particolari esigenze, prevedere meeting giornalieri (o con la frequenza ritenuta più opportuna) presso la sede di CSI-Piemonte di Torino – Corso Unione Sovietica, 216.

6 Gruppo di lavoro

Il concorrente presenterà, **pena la non ammissibilità dell'offerta**, un numero di Curriculum Vitae **non inferiore a n. 6**, distribuiti secondo la tabella seguente, congruente ai volumi richiesti stimati e non vincolanti.

L'Appaltatore in risposta alla presente richiesta di Servizi dovrà compilare per ciascuna risorsa lo skill professionale utilizzando l'**Allegato B.5.1S1 o B.5.1S2** "Scheda profilo servizio – Lotto 5".

Servizio professionale	Numero di CV richiesti
S.1 Platform Engineer in ambito comunicazione unificata della piattaforma “Comunica”	3
S.2 Platform Engineer in ambito comunicazione unificata della componente di front-end	3

Verrà valutata la presentazione di CV corrispondenti al profilo ricercato superiori al numero richiesto, a garanzia di possibile ampliamento del team di lavoro in caso di incremento di attività.

Tutte le risorse presentate devono soddisfare tutti i relativi requisiti minimi come descritti nel presente capitolato **pena la non ammissibilità del CV ai fini della composizione del gruppo di lavoro.**

7 Modalità di attivazione del servizio da parte del Committente

L'avvio delle attività verrà organizzato tramite un Kick-off iniziale di condivisione tra il Referente Tecnico di CSI-Piemonte, i Project Manager di CSI-Piemonte ed il Referente dell'Aggiudicatario ed il team di lavoro, pianificato a cura del CSI-Piemonte, successivamente alla stipula del contratto o all'eventuale esecuzione anticipata dello stesso.

Nel Kick-off verranno condivise le documentazioni del Servizio (il piano dei servizi, il rapporto di gestione, gli indicatori di qualità), i processi di gestione e le modalità operative (credenziali, password, accesso da remoto tramite VPN, requisiti HW e SO, SW necessari, manuali, documentazione descrittiva, modalità e documentazione di consegna e accettazione SW).

Il Servizio viene avviato gradualmente in modo da garantire un impatto minimo sulla qualità dei servizi in continuità erogati da CSI-Piemonte.

L'obiettivo è la conclusione della fase di attivazione in massimo circa 4 settimane a far data dalla sottoscrizione del contratto o dall'eventuale esecuzione anticipata dello stesso. L'attivazione è conclusa quando l'intero team è composto e non ci sono più passaggi di consegne in corso, con verifica da parte del Project Manager di CSI-Piemonte del sufficiente grado di autonomia raggiunto dalle nuove risorse. Le suddette attività sono a carico del fornitore Aggiudicatario senza alcun onere per il CSI-Piemonte. L'effettiva necessità delle attività di affiancamento e la loro quantificazione saranno comunicate in sede di comunicazione di aggiudicazione definitiva/kick-off.

La data di conclusione effettiva della fase di attivazione sarà formalizzata mediante “Verbale di attivazione del servizio”.

8 Durata

Il contratto derivante dalla procedura in oggetto avrà decorrenza dalla stipula, o dall'esecuzione anticipata dello stesso, e avrà durata di 12 mesi a decorrere dall'avvenuta presa in carico dei servizi, che avverrà successivamente alla conclusione delle attività di Kick-off e verrà formalizzata tramite "Verbale di attivazione del servizio".

Nel caso in cui il CSI-Piemonte decida di non effettuare un unico incontro di Kick-off per l'avvio di tutti i servizi, ma un incontro di Kick-off per servizio, la durata del contratto decorrerà dalla data di avvenuta presa in carico del primo servizio in ordine temporale.

Il CSI-Piemonte si riserva la facoltà di rinnovare il contratto, fino ad un massimo di ulteriori 12 mesi, alle medesime condizioni contrattuali ed economiche (tariffe unitarie delle giornate/uomo relative ai servizi professionali oggetto del presente appalto) definite a seguito della procedura in oggetto.

9 Piano di consegna e deliverables

Il Servizio oggetto del presente documento viene quantificato a **misura e a consumo** e calcolato e rendicontato mensilmente sulla base dei giorni/uomo complessivamente effettuati, comprensivi dell'eventuale documentazione prodotta.

Ai fini della rendicontazione, il Fornitore presenterà, con cadenza mensile, una sintesi delle attività sotto forma di un report, che in particolare riporterà il numero di giorni/uomo effettuati per ciascuna attività/servizio.

10 Monitoraggio del servizio

Nel corso della durata del contratto, con **frequenza mensile**, CSI-Piemonte verificherà la conduzione dell'appalto e la qualità dei risultati prodotti, anche considerando gli indicatori definiti al punto "*Indicatori di qualità e livelli di servizio*" del presente capitolato.

Il monitoraggio periodico del servizio di appalto si basa principalmente sulla condivisione:

- del *Piano dei servizi di appalto* che ne sintetizza (insieme agli estremi dell'appalto):
 - lo stato dell'appalto e le date previste per ogni cambiamento di stato;
 - i principali dati economici (consumato cumulato e previsione a finire anno);
 - variazioni pianificate richieste dal CSI-Piemonte,
 - variazioni dovute a turn-over Aggiudicatario
- del *Rapporto di Gestione* che sintetizza per ciascun servizio professionale il numero di giornate/uomo consumate mensilmente,
- dell'*Esito di rilevazione degli indicatori di qualità e di servizio*:
 - per ogni milestone viene indicato lo scostamento in giorni (ritardo) rispetto alla pianificazione.

e coinvolge il referente Tecnico di CSI-Piemonte, il responsabile dell'Appalto Specifico dell'appaltatore o un suo delegato ed eventualmente il Project Manager del CSI-Piemonte.

La valutazione finale e l'accettazione di tutti i dati e documenti di monitoraggio e controllo viene effettuata dal CSI-Piemonte.

Al termine di ogni sessione di monitoraggio sono verbalizzate, attraverso apposito "Verbale di monitoraggio e controllo", eventuali azioni concordate, vincoli, rischi e responsabilità e comunicate ai partecipanti alle sessioni, e comunque in ogni caso anche al responsabile di CSI-Piemonte e al responsabile dell'Appalto dell'Aggiudicatario o suo delegato.

Il Piano dei Servizi di appalto sarà così strutturato:

Servizio professionale Descrizione	Servizio professionale Id risorsa	Data previsto inizio	Data avvenuto inizio	Data comunicazione scritta di richiesta sostituzione	Richiede nte sostituzio ne	Data prevista sostituzi one	Data avvenuta sostituzion e	Cumulato / Previsione a chiudere

Il Rapporto di Gestione sarà così strutturato:

Servizio Erogato (S1/S2)	Dettaglio attività servizio	Mese1	Mese2	...	Mese 12	TOTALE
	Attività 1					
	Attività 1.1					
	Attività 1.2					
	Attività 1.3					
	Attività N					

L'Esito di rilevazione degli indicatori di qualità e di servizio sarà così strutturato:

Progetto	Milestone	Data consegna pianificata	Giorni di ritardo	Nuova data di consegna	Note Motivazione ritardo
Progetto 1	Milestone1	xxx			

	Milestone2				
	Milestone N				

11 Indicatori di Qualità e livelli di Servizio

La tabella Servizio/Indicatori seguente associa ad ogni servizio professionale della fornitura gli indicatori di pertinenza.

La modalità di rilevazione per ogni indicatore sarà condivisa nella riunione di Kick-off. Le rilevazioni avverranno almeno mensilmente a meno di esigenze specifiche in prossimità delle fasi principali dei vari progetti. Il relativo periodo di riferimento è legato all'arco temporale intercorrente tra le rilevazioni.

Il CSI-Piemonte si riserva di decidere di non effettuare un unico incontro di Kick-off per l'avvio di tutti i servizi, ma un incontro di Kick-off per servizio.

Il Servizio oggetto del presente capitolato prevede i seguenti tempi di risposta e risoluzione:

Servizio professionale	Tipo Attività	Report per servizio	Frequenza	Oggetto misurazione	Perimetro	Soglia
S1. Platform Engineer in ambito comunicazione unificata della piattaforma "Comunica"	Nuovi Sviluppi, manutenzioni correttive ed evolutive	Rispetto dei tempi concordati	Condivisa con il fornitore (almeno mensile)	Avanzamento lavori in funzione delle specifiche e dei casi d'uso definiti in fase di avvio	Funzionalità di progettazione e sviluppo definite in fase di analisi e avvio del progetto	Ritardo nell'avanzamento delle milestone del singolo progetto rispetto al pianificato
S2. Platform Engineer in ambito comunicazione unificata della componente di front-end	Nuovi Sviluppi, manutenzioni correttive ed evolutive	Rispetto dei tempi concordati	Condivisa con il fornitore (almeno mensile)	Avanzamento lavori in funzione delle specifiche e dei casi d'uso definiti in fase di avvio	Funzionalità di progettazione e sviluppo definite in fase di analisi e avvio del progetto	Ritardo nell'avanzamento delle milestone del singolo progetto rispetto al pianificato

12 Modalità di accettazione del servizio

L'accettazione del servizio si basa sulle attività effettivamente svolte verificate dal CSI-Piemonte nel periodo di vigenza del contratto e confermata in occasione degli incontri pianificati bimestralmente.

A seguito di tale accettazione, formalizzata da apposito “Verbale di monitoraggio e controllo” (di cui al precedente paragrafo Monitoraggio del servizio), l'Appaltatore potrà emettere Stato Avanzamento Lavori e procedere con la fatturazione.

In caso di non accettazione del servizio sarà cura dell'Appaltatore sottoporre alla valutazione del Referente CSI-Piemonte eventuali azioni correttive atte alla risoluzione.

Ove eventualmente richiesto in fase di kick-off o avvio di una singola fase di servizio dovranno essere consolidati i diritti di proprietà intellettuale, di cui allo schema di contratto, di tutti i prodotti (software sviluppato con connessa documentazione e relativi materiali) realizzati ad hoc su indicazione del Committente stesso. Ciò comporterà anche la consegna di ulteriore copia del software acquisito in proprietà, secondo le modalità che verranno definite negli incontri di kick-off.

Concluse, con esito positivo, tutte le attività dell'Appalto ed i relativi incontri di monitoraggio e controllo di cui al precedente paragrafo Monitoraggio del servizio, verrà emesso, ai sensi dell'art. 102 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. il certificato di verifica di conformità dei servizi oggetto del presente appalto.

13 Penali

Nel caso di mancato rispetto delle tempistiche concordate nella riunione del Kick-Off e successive pianificazioni, il CSI-Piemonte si riserva di richiedere all'Appaltatore, tramite posta certificata, motivazione del ritardo riscontrato. L'Appaltatore dovrà comunicare per iscritto (a mezzo posta elettronica certificata) le proprie motivazioni.

Qualora dette motivazioni non siano accoglibili a insindacabile giudizio del CSI-Piemonte, ovvero non vi siano evidenze di impedimenti esterni o non imputabili all'Appaltatore tali da giustificare il ritardo, il CSI procederà all'applicazione della penale prevista:

Il mancato raggiungimento del livello di Servizio degli SLA sopra descritto per ogni singola milestone di Progetto, su cui vengono applicate le misurazioni, comporta l'applicazione di una penale del valore pari a Euro 400,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo successivo al termine concordate nella riunione del Kick-Off e successive pianificazioni fino alla data effettiva di raggiungimento della milestone.

In caso di più sforamenti significativi, CSI-Piemonte avrà facoltà di risolvere il contratto.

Gestione delle figure professionali

Qualora, durante l'esecuzione dell'Appalto, venga richiesta dal CSI-Piemonte la sostituzione di una o più risorse, motivandone l'esclusione, questa dovrà avvenire entro il termine di 5 giorni lavorativi dalla comunicazione. In casi di mancata sostituzione entro i termini indicati, il CSI si riserva la facoltà, di applicare la penale di 300,00 € al giorno a partire dal sesto giorno sino all'inserimento della nuova risorsa.

14 Chiusura del servizio

La chiusura del servizio deve permettere di gestire un eventuale passaggio di consegne con un altro Appaltatore, garantendo in contemporanea i normali livelli di Servizio, senza alcun onere per CSI-Piemonte. La chiusura del servizio è pianificata entro il termine del periodo contrattuale previsto per il presente appalto.