

Tecnopolis CSATA S.c.r.l.

-APQ in Materia di e-government e Società dell'Informazione nella Regione Puglia-

Progetto Pilota Procura di Lecce

BANDO ACQUISIZIONI
Infrastruttura infotelematica

ALLEGATO 6-2
Capitolato Tecnico

INDICE DEI CONTENUTI

1.	OGGETTO DELLA FORNITURA	3
2.	DESCRIZIONE GENERALE DEL CONTESTO.....	5
2.1.	Funzioni, attività ed organizzazione della Procura della Repubblica	5
2.2.	L'informatizzazione esistente	7
2.2.1.	L'organizzazione del settore informatico della Procura.....	7
2.2.2.	La situazione infrastrutturale	7
2.2.3.	I server	7
2.2.4.	I programmi applicativi	8
2.2.4.1.	Sistema Re.Ge.	8
2.2.4.2.	Sistema Re.Ge. Relazionale	8
2.2.4.3.	Sistema SIDDA/SIDNA	9
2.2.4.4.	DAP	9
2.2.4.5.	Casellario giudiziario.....	9
2.2.4.6.	Sistemi informativi del Ministero degli Interni.....	9
2.2.4.7.	Base dati documentale	10
3.	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA.....	11
3.1.	Analisi e progettazione	12
3.2.	Installazione e configurazione del software di base.....	13
3.3.	Realizzazione del sistema.....	13
3.3.1.	Caratteristiche generali dei programmi applicativi.....	14
3.3.2.	Architettura applicativa	15
3.3.3.	Caratteristiche funzionali dei programmi applicativi.....	16
3.3.4.	Caratteristiche di Sicurezza	17
3.3.5.	La documentazione tecnica	17
3.4.	Popolamento della base conoscitiva.....	18
3.5.	Avviamento.....	18
3.6.	Collaudo	19
3.6.1.	Modalità di esecuzione del Collaudo	19
3.7.	Monitoraggio delle attività	20
3.8.	Responsabilità della messa a regime del contratto.....	21
4.	SERVIZI DI SUPPORTO ALLA FORNITURA	22
4.1.	Servizio di formazione/ addestramento	22
4.2.	Servizio di supporto alla gestione	22
4.3.	Servizio di manutenzione	23
4.3.1.	Manutenzione del software di base.....	23
4.3.2.	Manutenzione correttiva, adeguativa e migliorativa del software applicativo	24
4.3.3.	Disposizioni generali.....	25
4.4.	Servizio di Assistenza	26
5.	ELEMENTI DI QUALITÀ TECNICA DELLA FORNITURA.....	27
6.	SCHEMA DI RELAZIONE TECNICA	29

1. Oggetto della fornitura

Oggetti della fornitura sono la progettazione e la realizzazione di un sistema di business intelligence sperimentale a supporto delle attività di indagine espletate dalla Procura della Repubblica di Lecce.

Obiettivo primario è quello di dotare gli Uffici del Pubblico Ministero della Procura di Lecce di strumenti informatici di ausilio alle attività di indagine ed alle attività di prevenzione svolte dalla Procura Distrettuale Antimafia (DDA).

Le attività di indagine e quelle di prevenzione in ambito penale richiedono la disponibilità di informazioni di diversa natura e provenienti da fonti diverse. Il reperimento di tali informazioni, l'aggregazione e l'analisi delle stesse costituisce oggi, per gli Uffici della Procura, una necessità primaria che è affrontata spesso in condizioni di emergenza operativa a causa della grande mole di lavoro da espletare e della insufficienza di strumenti informatici specialistici.

Il patrimonio conoscitivo, distribuito in diverse basi informative, è accessibile mediante l'utilizzo di diversi sistemi informatici non integrati, le cui modalità operative sono eterogenee. Le informazioni raccolte, provenienti dalle diverse fonti, risultano pertanto spesso incomplete o ridondanti. Tale situazione costituisce un limite all'azione degli operatori della Giustizia i quali, non disponendo di un sistema unico e standardizzato per la raccolta e l'analisi delle informazioni, non sono in grado di operare con la rapidità e la precisione che la materia in questione richiede.

Il progetto in questione nasce quindi dall'esigenza di sperimentare la costruzione di una base di conoscenza comune che consenta all'Amministrazione un maggiore reattività alle varie richieste ma, soprattutto, una maggiore "scoperta" informativa per una azione più proattiva dell'istituzione stessa. Il sistema dovrà costituire uno strumento di supporto per la raccolta, la normalizzazione, la riconciliazione delle informazioni e per l'analisi delle stesse. Saranno integrate e rese disponibili informazioni provenienti dalle basi dati gestite direttamente dalla Procura ma anche da quelle gestite da altri Uffici dell'Amministrazione della Giustizia o da altre Amministrazioni Pubbliche, con particolare riferimento ai sistemi informativi di proprietà del Ministero degli Interni. Saranno inoltre integrate informazioni che attualmente pervengono alla Procura su supporto cartaceo e che attualmente non sono inserite in alcuna banca dati digitale.

Il sistema informativo che si vuole realizzare si va a connotare come un sistema di *Business Intelligence* evoluto nel quale, grazie all'adozione di componenti quali *DataWarehouse* di riferimento e *DataMart* specifici, vengono attuate modalità innovative di fruizione della conoscenza e tecniche di *Knowledge Management* per il conseguimento dell'obiettivo primario costituito dal raggiungimento di una più efficace ed efficiente azione dell'Amministrazione.

Le modalità di accesso da implementare devono consentire di disporre delle informazioni a seconda delle specifiche esigenze, passando da una fruizione delle informazioni operative fino a quella sintetica attraverso la fruizione di indicatori specifici o scoperta di particolari fenomeni in corso. Il tutto deve essere attuato in una modalità assolutamente sicura, in tutto l'arco implementativo, dal reperimento dell'informazione con il conseguente accesso, alla costituzione e messa a disposizione della base conoscitiva realizzata.

Schematizzando, la fornitura prevede le seguenti specifiche componenti:

- Programmi di base (sistemi operativi serventi, dbms, ecc...);
- Analisi delle esigenze e del contesto e progettazione del sistema;
- Realizzazione del sistema;

- Servizio di Avviamento;
- Servizio di Formazione del personale;
- Supporto alla Gestione, Manutenzione e Assistenza.

2. Descrizione generale del contesto

2.1. **Funzioni, attività ed organizzazione della Procura della Repubblica**

La Procura della Repubblica presso il Tribunale è l'organo inquirente del primo grado della giurisdizione.

La procura è istituita presso ogni tribunale. Ha una strutturazione verticistica. Al vertice della stessa è il Procuratore. In posizione immediatamente subordinata si trovano i Procuratori Aggiunti e poi i Sostituti Procuratori. La procura è organizzata in pool (gruppi di lavoro specializzati). Ogni Procura ha una propria autonomia organizzativa e di spesa nell'ambito delle leggi esistenti e delle disponibilità economiche assegnate dal Ministero della Giustizia. Il Procuratore rappresenta l'Ufficio verso i terzi e verso gli altri uffici giudiziari. I sostituti procuratori svolgono le funzioni loro delegate dal Procuratore.

Gli Uffici della Procura della Repubblica di Lecce sono ubicati Presso il Palazzo di Giustizia di Lecce.

La competenza territoriale della procura è associata a quella del tribunale presso cui è costituita e si estende, pertanto, a tutta la provincia. La Procura della Repubblica di Lecce, inoltre, essendo una Procura la cui sede è coincidente con quella della Corte di Appello, vede anche la presenza della Direzione Distrettuale Antimafia (DDA). Si tratta di una partizione interna della Procura ed è competente per i soli reati indicati dall'art. 51 comma 3 bis c.p.p. Alla DDA sono addetti soltanto i magistrati in servizio presso la locale Procura. Le DDA hanno competenza per tutto il territorio della Corte di Appello (province di Lecce, Brindisi e Taranto) e non soltanto per quello del Tribunale di appartenenza.

Le Procure rappresentano gli uffici del Pubblico Ministero, ovverosia della pubblica accusa. Le competenze della Procura sono vastissime. Esse sono indicate in linea generale nelle norme di ordinamento giudiziario, ma molte altre se ne aggiungono da parte di leggi speciali.

MATERIA PENALE:

Il Pubblico Ministero è titolare esclusivo dell'azione penale (art. 102 e 112 Cost. e 74 ordinamento giudiziario) ed è anche titolare del potere di indagine. Cura inoltre la esecuzione delle sentenze passate in giudicato, la corretta applicazione della legge, la esecuzione delle misure di sicurezza e di ogni altro provvedimento del Giudice.

La funzione del Pubblico Ministero è solo repressiva di reati già commessi o in corso di commissione. Il pubblico ministero è inoltre titolare dei poteri investigativi in materia di misure di prevenzione nonché in materia di confisca penale.

MATERIA PARA-PENALE:

Il Pubblico Ministero ha competenza anche in materia di misure di prevenzione e di confisca di beni. Si tratta di procedimenti para-penali perché si prescinde dalla contestazione di un fatto di reato ma hanno pur sempre ad oggetto persone collegate al mondo della criminalità, organizzata o meno. Il loro scopo è arrivare alla adozione, da parte del giudice penale, di provvedimenti personali di prevenzione o di provvedimenti ablativi ossia tesi a confiscare beni di provenienza illecita o la cui provenienza legittima non può essere provata.

MATERIA CIVILE:

Il Pubblico Ministero ha poteri sia di intervento in procedimenti da altri avviati sia per avviare egli stesso procedure civili. La sua presenza è obbligatoria in molte controversie (famiglia, stato civile, interdizioni e inabilitazioni, etc).

MATERIA AMMINISTRATIVA:

Il Pubblico Ministero ha conservato molti poteri in materie di natura amministrativa come: tenuta dei registri dello stato civile, autentica legale delle firme per atti all'estero, etc. Le Procure sono anche organi di pagamento in quanto provvedono alla liquidazione delle spese effettuate, con proprio personale ed emettendo mandati di pagamento come ogni altra PA. Convalida e/o autorizza inoltre attività di organi di Polizia Giudiziaria anche se non hanno portato ad accertare fatti di reato (perquisizioni o accessi in abitazioni in materia fiscale).

L'attività principale della Procura è quella del settore penale. Ciò sia in termini qualitativi e sia in termini quantitativi. Nell'attuale sistema processuale penale, la Procura è titolare del potere di indagine al fine di accertare un fatto di reato; la Polizia Giudiziaria conserva un potere concorrente e autonomo di investigazione ma solo nei limiti delle direttive del Pubblico Ministero. Al termine della fase di indagine, o anche prima in certi casi, il Pubblico Ministero decide se esercitare o meno l'azione penale e in che forma. Rappresenta poi la pubblica accusa nel processo dinanzi al giudice.

L'oggetto della attività penale è di accertare se vi è stato o meno un reato, chi lo ha commesso, le condizioni per perseguire l'autore del reato e se vi sono vittime. Nel procedimento penale, la fase delle indagini preliminari, ha lo scopo di accertare tutti gli aspetti di un reato, oggettivi e soggettivi, le circostanze in cui è maturato, quelle riferite al reo e alle eventuali persone offese, la condotta di vita del reo, gli elementi che possono rilevare per quantificare la pena finale, gli elementi che possono determinare l'applicazione di misure di sicurezza personali e/o l'applicazione di misure di sicurezza reali (le confische), gli elementi che rendono perseguibile l'azione penale. In seguito, il Pubblico Ministero rappresenta la accusa nel processo, cura le impugnazioni eventuali, la esecuzione delle sentenze di condanna e di tutti gli altri effetti penali della condanna.

Il contenitore di tutta la documentazione di indagine è il **fascicolo processuale**.

Quando la Procura della Repubblica riceve una notizia di reato apre un nuovo fascicolo processuale ed avvia un'indagine che può essere seguita dal Procuratore in persona o affidata da quest'ultimo ad uno dei suoi Sostituti (o Pubblici Ministeri). La prima qualificazione del fatto, le persone da indagare, il luogo e tempo del commesso reato, le persone offese, il modello (tipo di fascicolo) cui iscrivere la notizia di reato, sono tutti decisi dal Procuratore o da suo delegato. Tutti gli atti riguardanti la stessa indagine, da quello che ne ha determinato l'apertura a quello conclusivo, sono inseriti e catalogati all'interno di un "fascicolo", che costituisce l'unico contenitore utilizzato per un'indagine.

Esiste un registro generale ministeriale, denominato ReGe, ormai informatizzato, che è utilizzato per gestire le principali informazioni relative ai fascicoli processuali. Tutta la vita del fascicolo è registrata nel ReGe. Le annotazioni al ReGe sono fatte in via principale dall'omonimo ufficio (Ufficio del Registro Generale) istituito presso tutte le procure. Gli addetti all'Ufficio ReGe hanno accesso a tutti fascicoli di tutti i PM. Quando il fascicolo è trasmesso fisicamente al PM delegato, è la segreteria di questi a curare le annotazioni al ReGe. Il Pubblico Ministero che segue un'indagine è il titolare del fascicolo relativo ed è l'unico soggetto che può inserire atti o modificare il contenuto del fascicolo stesso.

Il fascicolo processuale si considera "aperto" per tutta la durata delle indagini, al termine delle quali può essere "chiuso" in diversi modi. I più ricorrenti sono l'archiviazione e l'Esercizio dell'azione penale (rinvio a giudizio, citazione diretta, ecc...).

2.2. L'informatizzazione esistente

L'informatizzazione della Procura di Lecce è in una situazione di transizione. Da un lato le azioni previste dal presente progetto di informatizzazione, dall'altro le azioni previste da altri progetti ministeriali, a breve ne modificheranno radicalmente l'impianto complessivo.

2.2.1. L'organizzazione del settore informatico della Procura

Tutte le problematiche relative alla dotazione, alla gestione ed alla manutenzione dei sistemi informatici della Procura sono gestiti da una struttura preposta denominata CISIA (Coordinamento Interdistrettuale dei Sistemi Informativi Automatizzati del Ministero della Giustizia) che, in coordinamento con il DGSIA (Direzione Generale dei Sistemi Informativi Automatizzati del Ministero della Giustizia) assicura la funzionalità dei sistemi attualmente presenti in Presso la Procura.

Qualsiasi sistema informatico introdotto in Procura, anche se fornito da terze parti, è affidato in gestione alle suddette strutture tecniche che dipendono direttamente dal Ministero della Giustizia e deve pertanto essere progettato ed implementato in modo da rendere agevole la normale attività di gestione da parte del personale tecnico preposto. Le soluzioni tecnologiche, specialmente per quanto attiene alla integrazione con i sistemi esistenti, dovranno essere concordate con i responsabili di tali strutture.

2.2.2. La situazione infrastrutturale

L'infrastruttura di rete attualmente presente presso gli uffici del Palazzo di Giustizia è stata realizzata in tempi diversi ed autonomamente, collegandola al "Centro Stella" di Rete del Palazzo di Giustizia. Questo modo di procedere, ha prodotto, oltre che infrastrutture di rete realizzate con materiali e con apparati di costruttori diversi e di differente tecnologia, anche un sistema di cablaggio non conforme alle attuali normative in materia di cablaggio degli edifici.

Il progetto di informatizzazione della Procura di Lecce, di cui fa parte anche il presente progetto, prevede il rinnovamento complessivo della infrastruttura di rete locale in tutte le sue componenti attive, passive e di cablaggio. I tempi di progetto prevedono che al termine del I° semestre del 2006 la Procura disponga quindi di una rete locale progettata ed implementata in conformità ai più moderni criteri tecnologici e normativi.

Le postazioni di lavoro client attualmente in dotazione alla Procura sono da considerare in buona parte obsolete. Anche in questo caso il progetto prevede il rinnovamento complessivo del parco client negli stessi tempi previsti per la realizzazione della rete.

L'acquisizione di un impianto di rete allo stato dell'arte e stazioni elaborative client consentirà la fruizione del sistema di Business Intelligence da parte degli operatori della Procura in ogni Ufficio senza alcun vincolo o limite prestazionale derivante dalle suddette componenti.

L'accesso alla rete pubblica (Internet) è, per evidenti ragioni di sicurezza, veicolato attraverso un unico punto di uscita ubicato presso le strutture del Ministero della Giustizia localizzate a Napoli.

2.2.3. I server

La procura di Lecce disporrà a breve di tre server destinati ad ospitare il sistema di Business Intelligence oggetto della presente gara.

Le specifiche tecniche di tali server sono le seguenti:

- n. 2 microprocessori x86 di ultima generazione;
- Porta ethernet integrata per gestione e management remoto del server
- Lettore DVD/CD-Rom interno;
- Lettore Floppy da 3,5"/1,44 MB interno;
- Alloggiamenti per Dischi - 6 di tipo Hot-Plug (6 dischi HotPlug Ultra3 da 1");
- Memoria Ram 4 GB ECC espandibile fino a 12 GB, con opzione di memoria spare online
- Controller Dischi - Controller RAID SCSI-Ultra3 a 2 canali integrato con supporto di RAID 0, 1, 0+1, 5, con opzione di cache di scrittura, dotata di batteria tampone, di dimensione minima 128MB
- Dischi: n.2 da 146.8 GB Hot Plug – SCSI-Ultra3 15K RPM da 1”;
- Interfacce esterne – n.1 SCSI, n.2 USB 2.0, n.1 seriale, video, mouse, tastiera, due RJ-45;
- N.1 unità DAT 72GB interno hot-plug;
- n.2 interfacce di rete Ethernet 10/100/1000 TX UTP;
- Slot di Espansione - 3 totali tutti PCI a 64bit (2x100MHz HOT-PLUG, 1x133MHz);
- Alimentatori ridondati hot-plug

Per quanto riguarda la disponibilità di memoria di massa si specifica che la Procura di Lecce disporrà di un sistema di Network Area Storage con adeguata capacità. Tale sistema potrà essere utilizzato nel caso in cui la capacità di memoria di massa dei server risulti insufficiente.

2.2.4. I programmi applicativi

La Procura di Lecce utilizza diversi sistemi informativi alcuni dei quali saranno fonte di informazione per il sistema di Business Intelligence. Gran parte dei sistemi informativi suddetti sono forniti e gestiti dal Ministero della Giustizia, altri sono dotazione del Ministero degli Interni e sono utilizzati per ricerche specifiche da personale della Polizia Giudiziaria su richiesta dei magistrati inquirenti.

Di seguito si riassumono i principali sistemi che potenzialmente possono costituire fonte informativa per il sistema di business Intelligence.

2.2.4.1. Sistema Re.Ge.

Si tratta di un sistema informativo adottato da tutte le Procure e Tribunali italiani ed è da considerare “centrale” nell’ambito dell’attuale informatizzazione. E’ sviluppato in clipper, utilizza database DB3 e necessita della piattaforma MSDos. Il ReGe gestisce informazioni relative a tutti i fascicoli penali. Informazioni tipiche sono: numero di fascicolo, estremi degli indagati, estremi dei difensori, indicazione del Pubblico Ministero titolare del fascicolo, informazioni relative alla maggior parte dei provvedimenti del Pubblico Ministero (es: sequestri, misure cautelari, ecc.).

L’architettura applicativa è di tipo client-server. La struttura della base dati del ReGe è nota e risiede presso la Procura di Lecce.

2.2.4.2. Sistema Re.Ge. Relazionale

Si tratta di una nuova versione del ReGe. Gestisce le stesse classi di informazioni ma utilizza DB Oracle e dispone di interfaccia grafica (Windows). Il ReGe Relazionale dovrebbe essere installato presso la Procura di Lecce nei prossimi mesi ma al momento non sono ancora definiti i tempi necessari perché sia operativo. Inoltre non si può escludere che per un periodo di tempo, anche non breve, i due sistemi ReGe possano “convivere”. Pertanto entrambi i sistemi devono essere considerati fonti primarie di informazioni per il sistema di Business Intelligence. Anche nel caso di ReGe Relazionale la struttura della base dati è nota e risiederà presso la Procura di Lecce.

2.2.4.3. Sistema SIDDA/SIDNA

Si tratta di sistemi informativi di supporto alla Direzione Distrettuale Antimafia. Il primo (SIDDA) gestisce informazioni relative al distretto di Lecce, il secondo (SIDNA) gestisce informazioni nazionali, provenienti dall’integrazione di tutti i SIDDA italiani. Gli operatori della Procura Antimafia di Lecce gestiscono pienamente il sistema SIDDA, mentre accedono in sola “lettura” al SIDNA. Le basi dati di entrambi i sistemi sono centralizzate e sono ubicate presso strutture del ministero della giustizia a Roma. La struttura della base dati non è conosciuta.

2.2.4.4. DAP

Si tratta di un sistema informatizzato del Ministero della Giustizia, Dipartimento della Amministrazione Penitenziaria. Gestisce le informazioni relative a ogni persona che si trovi in stato di detenzione in Italia, sia nelle strutture penitenziarie, sia negli ospedali psichiatrici e sia agli arresti domiciliari. Registra la “*posizione giuridica*” delle persone condannate la cui sentenza sia divenuta definitiva anche se mai detenute in precedenza. Registra, e associa ad ogni detenuto, i reati per i quali è sotto processo e/o condannato e le relative pene, calcolando anche i termini di scadenza delle pene inflitte. Registra le informazioni relative alle dichiarazioni dei detenuti dirette alla Autorità Giudiziaria.

E’ accessibile dai dipendenti del Ministero della Giustizia abilitati che possono interrogare il sistema, stampare, salvare in digitale le informazioni richieste.

2.2.4.5. Casellario giudiziario

Si tratta di un sistema informatizzato del Ministero della Giustizia che gestisce la esistenza di provvedimenti predeterminati per legge a carico di persone fisiche e giuridiche. Attualmente, vengono registrate sentenze di condanna definitive, provvedimenti esecutivi del Pubblico Ministero, sentenze del giudice civile (fallimento), misure di prevenzione, misure di sicurezza personali.

E’ accessibile dai dipendenti del Ministero della Giustizia abilitati che possono interrogare il sistema e stampare le informazioni richieste.

2.2.4.6. Sistemi informativi del Ministero degli Interni

Il Ministero degli interni dispone di un insieme di sistemi informativi integrati cui la magistratura può accedere richiedendo specifiche ricerche a personale autorizzato della Polizia Giudiziaria. Tali sistemi contengono informazioni di varia natura che le forze di Polizia raccolgono nell'ambito della propria attività di presidio del territorio. Le diverse architetture delle basi dati non sono conosciute né si ha certezza che il Ministero degli Interni metta a disposizione procedure di esportazione dei dati. Pertanto il retrieval di informazioni dovrà basarsi su tecniche di grabbing o tecniche similari.

2.2.4.7. Base dati documentale

Il Progetto di informatizzazione della Procura di Lecce prevede una specifica azione finalizzata ad implementare una sistema di work-flow documentale. Tale sistema costituirà un ausilio al lavoro del Pubblico Ministero il quale da un lato potrà avvalersi delle procedure di work-flow per snellire ed automatizzare i propri processi lavorativi, dall'altro, disponendo dei fascicoli in formato elettronico, potrà più agevolmente organizzare e ricercare informazioni nell'ambito dei fascicoli di propria competenza.

Tale base dati documentale, una volta implementata, sarà costituita dall'insieme di tutti i fascicoli penali di competenza della Procura di Lecce, sia in lavorazione che già archiviati. E' evidente che tale patrimonio informativo può costituire un utilissimo strumento di ausilio alle indagini svolte dai Pubblici Ministeri ed alle attività di prevenzione svolte dal Procuratore Antimafia. A questo proposito è utile evidenziare che i su citati sistemi ReGe contengono solo informazioni strutturate di estrema sintesi, mentre il costituendo sistema di gestione documentale potrà fornire al sistema di Business Intelligence informazioni anche destrutturate (si pensi ai verbali di interrogatori o alle trascrizioni delle intercettazioni telefoniche) che potranno fornire indizi o riscontri alle attività di investigazione.

Al momento non è ancora noto il sistema di gestione documentale che sarà adottato né è nota la tecnologia di base che sarà adoperata. Tuttavia, poiché il suddetto sistema è parte integrante del Progetto di informatizzazione della Procura, è certo che saranno messe a disposizione tutte le informazioni e la collaborazione necessaria per l'integrazione della propria soluzione con il sistema di Business Intelligence.

3. Descrizione della fornitura

La fornitura è articolata nelle tre seguenti fasi:

- Progettazione e realizzazione del sistema;
- Avviamento;
- Collaudo.

La sequenza temporale è descritta dalla seguente rappresentazione di GANTT:

T1 (≤ di 180 gg.)	T2 (= a 60 gg.)	T3
Progettazione e realizzazione del sistema	Avviamento	Collaudo

T1: Data inizio lavori, da parte della Responsabile dell'Utente;

T2: Data completamento consegna ed installazione fornitura e inizio della fase di Avviamento, da parte della Ditta aggiudicataria;

T3: Data di "Pronti al collaudo", da parte della Ditta aggiudicataria.

La fase di progettazione e realizzazione del sistema è articolata nelle seguenti quattro distinte attività:

1. Analisi e progettazione;
2. installazione e configurazione del software di base;
3. realizzazione del sistema;
4. popolamento della base informativa;

Tutte le attività di questa fase devono essere completate **entro 180 giorni solari** dalla data di inizio lavori. La data di inizio lavori, e quindi l'inizio della consegna ed installazione della fornitura, decorre dalla data di comunicazione formale "inizio lavori" effettuata dal Responsabile dell'Utente alla Ditta aggiudicataria.

Il Responsabile del Fornitore notifica per iscritto al Responsabile dell'Utente, attraverso specifico verbale, la data di completamento di questa fase.

La Ditta aggiudicataria si impegna a consegnare e ad installare, a proprie spese e cura, la fornitura in perfetta efficienza. Tutti i rischi relativi alla consegna ed al trasporto sono a carico della Ditta aggiudicataria, compresi gli eventuali deterioramenti della fornitura dovuti a negligenza o ad insufficienti imballaggi.

Sono, inoltre, a carico della Ditta aggiudicataria eventuali permessi, licenze, visti, ecc., necessari per l'effettuazione della fornitura.

I beni oggetto della gara devono essere consegnati ed installati nei locali della sede della Procura (Viale De Pietro).

La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di accettare varianti dell'offerta proposta dalla Ditta offerente, purché esse risultino migliorative dal punto di vista tecnico e non comportino modifiche al prezzo di aggiudicazione.

3.1. **Analisi e progettazione**

Questa attività consiste nel:

- censire tutte le potenziali fonti informative;
- valutare, per ciascuna fonte potenziale, la significatività delle informazioni e la fattibilità di operare information retrieving in considerazione di eventuali vincoli burocratico-amministrativi o di natura tecnologica;
- definire, in accordo con i referenti della Procura, e sulla base del patrimonio informativo fruibile, le funzionalità di base del sistema a supporto di specifiche e ben tipizzate attività investigative;
- definire le fonti informative che alimenteranno il sistema e, per ciascuna di esse, le tecniche, gli strumenti ed i metodi di accesso più opportuni;
- predisporre il progetto definitivo.

Il progetto dovrà prevedere una metodologia consolidata per la costruzione della piattaforma informativa e del front-end. In particolare la metodologia per la modellazione e la creazione della piattaforma informativa deve tenere in conto la diversità e la specificità delle fonti informative di partenza. In particolare dovrà prevedere almeno le seguenti attività:

1. **analisi e riconciliazione delle fonti dati;**
2. analisi in dettaglio, per ciascuna fonte e ciascuna tipologia di interrogazione che si vuole effettuare sul *front-end*, dei **requisiti specifici dell'utente;**
3. **progettazione concettuale e logica** del modello relazionale e multidimensionale della piattaforma informativa;
4. **progettazione e realizzazione delle procedure per l'alimentazione** della piattaforma informativa;
5. **realizzazione fisica e primo caricamento su DBMS** della piattaforma informativa;
6. **scheduling** delle procedure di alimentazione.

Per ogni singola attività su menzionata dovranno almeno essere considerati i seguenti input ed output:

Attività	Input	Output
1	<i>schemi delle sorgenti</i>	<i>schema E/R db riconciliato</i>
2	<i>schema E/R db riconciliato</i>	<i>fatti, misure, query di riferimento</i>
3		<ul style="list-style-type: none"> • <i>schema E/R e DFM piattaforma definitiva</i> • <i>schema logico (tabelle, relazioni, schemi snowflake)</i>
4	<i>schema E/R e DFM schema logico</i>	<i>design e codice sorgente procedure ETL</i>
5	<i>schema E/R e DFM schema logico</i>	<i>script SQL-DDL per la creazione DB</i>
6		<i>piano scheduling ETL</i>

In particolare la Ditta aggiudicataria dovrà, per ogni fonte informativa, definire il protocollo di accesso costituito dalle informazioni comprese, dalla loro struttura, dalla modalità di

accesso e dalla periodicità di caricamento delle stesse nella base conoscitiva. Per ogni fonte informativa, poi, andranno stabilite le rispettive regole di validazione sia sintattiche ma soprattutto di coerenza con le altre informazioni già esistenti. A tale livello dovranno anche essere gestite le informazioni non caricate in maniera da renderle evidenti e dare la possibilità alla Procura di decidere eventuali azioni.

Occorrerà, inoltre, prevedere tutte le attività relative alla progettazione, alla realizzazione e al collaudo del *DataWarehouse* e dei *DataMart* per la navigazione di dati specifici. Tale servizio dovrà prevedere l'utilizzo di documentazione standard nelle varie fasi, *UML* per l'attività di analisi funzionale, schema *E-R* e *DFM* per il disegno dati, documentazione di mappatura informativa tra i dati estratti dall'esterno e quelli popolati sia nel *datawarehouse* che nei *datamart*.

Data la particolarità del sistema, la Ditta aggiudicataria si deve far carico di eseguire dei *tuning* di sistema in particolar modo per le procedure di popolamento della base conoscitiva sia al momento del collaudo e rilascio di esercizio e sia durante il periodo di gestione.

3.2. Installazione e configurazione del software di base

Questa attività consiste nella fornitura del software di base dove per software di base si intendono tutti quei programmi necessari al corretto funzionamento del software applicativo (sistema operativo, DBMS, driver, ecc.).

L'offerta tecnica deve prevedere la fornitura di tutte le componenti di software di base per la realizzazione della *Server Farm* necessarie per ospitare il sistema.

Il software di base dovrà supportare un'architettura elaborativa *three-tier*, con la separazione del *Web Server* dall'*Application Server* e dal *Database Server*.

L'interfaccia standard per la fruizione dei servizi dovrà essere un *browser web* e l'accesso alle applicazioni, effettuato attraverso i protocolli standard Internet, dovrà essere garantito in maniera sicura all'utenza.

La fornitura del software di base dovrà comprendere il *Web Server* e l'*Application Server*. Per questi ultimi sono da preferire soluzioni *Open Source* (Apache, Tomcat, JBoss, ecc..), altrimenti ci si dovrà dotare di licenze commerciali affermate. Anche per quanto concerne i linguaggi di sviluppo come per la componente dati (DBMS) sono bene accette soluzioni *Open Source*.

Nell'offerta economica dovranno essere esplicitati i canoni di manutenzione delle componenti software che si intendono adottare solo in modalità di licenza d'uso. A tal proposito, ed in particolare per quanto attiene al DBMS, la Procura di Lecce dispone di licenza DB Oracle 9.2. Inoltre dovrà essere fornito un adeguato sistema di sicurezza teso a garantire la riservatezza delle fonti informative a cui si fa accesso e l'inviolabilità del sistema stesso sia nell'ottica di riservatezza dei dati sia nell'ottica di salvaguardia degli stessi.

3.3. Realizzazione del sistema

Questa attività consiste nella:

- Installazione e configurazione della piattaforma applicativa;
- Realizzazione dei moduli applicativi necessari a complemento ed integrazione delle funzionalità fornite dalla piattaforma;

- Realizzazione del datawarehouse e dei datamart.

Per programmi applicativi si intendono tutti i moduli software necessari a garantire le funzionalità del sistema ad eccezione delle componenti di software di base descritte al precedente paragrafo. Si considerano applicative le seguenti componenti:

- Le componenti che consentono di accedere alle varie fonti informative e ai vari sistemi informativi;
- Le componenti che consentono di accedere ai servizi applicativi di altri sistemi;
- Le componenti che rielaborano le informazioni estratte per la costruzione della base conoscitiva rappresentata sia dal *datawarehouse* che dai *datamart*;
- Il software per la costituzione di *form panel* che consentono di integrare la base conoscitiva con delle informazioni specifiche;
- Il motore di *information retrieval* per raggiungere informazioni non incluse nei sistemi informativi o nelle fonti informative indicate;
- La componente di *front-end* per la visualizzazione, la stampa e l'esportazione nei formati standard (*xml*, *pdf*, *txt*, ecc.) e la navigazione sia dei dati analitici che dei dati sintetici;
- La componente di *publishing* informativa per una realizzazione di canali *push* verso l'utenza;
- La componente multicanale che deve consentire l'accesso ai servizi attraverso vari dispositivi (pc, palmare, ecc.);
- Lo schedatore per la produzione di particolari report per i quali si rende necessaria l'usabilità con una certa periodicità.

La Ditta fornitrice, in particolare, dovrà indicare e descrivere le componenti che non saranno oggetto di sviluppo specifico ma faranno parte della piattaforma o come componenti *open source* o come prodotto commerciale. Sarà comunque compito della Ditta fornitrice procurare, installare, configurare e rendere operative e funzionanti tutte le componenti necessarie al funzionamento del sistema, che siano open source o prodotti commercializzati da terze parti. Nell'offerta economica dovranno essere esplicitati i canoni di manutenzione delle componenti software che si intendono adottare solo in modalità di licenza d'uso.

I prodotti applicativi oggetto della fornitura dovranno essere altresì garantiti ai fini degli aggiornamenti e delle correzioni per tutto il periodo di realizzazione e di conduzione del progetto.

A riguardo dei prodotti installati, è richiesta la consegna delle licenze originali, integre e sigillate su supporto CD-ROM. Nel caso di licenze multiple o autorizzazioni alla duplicazione ed uso di programmi dovranno essere rilasciate le dovute dichiarazioni e/o moduli di registrazione dei prodotti.

3.3.1. Caratteristiche generali dei programmi applicativi

L'esigenza di disporre con tempestività ed accuratezza delle informazioni ai fini dell'efficace azione di *intelligence* da parte degli organi di giustizia, impone un modello applicativo innovativo che sappia assolvere nel tempo a tale mandato. La piattaforma applicativa oggetto del bando deve rappresentare la prima implementazione sperimentale di tale modello e costituirne una base su cui nel tempo far evolvere tale esigenza.

Di conseguenza il sistema informativo da realizzare si dovrà basare su una piattaforma applicativa con una architettura flessibile, modulare, disegnata secondo criteri innovativi

dell'ingegneria del software, che sappia essere il nodo di integrazione tra tutte le fonti informative di interesse e sia capace di evolvere in rispetto alle mutate esigenze e all'ampliamento successivo della base di utenza.

L'architettura applicativa che si deve realizzare deve assolvere ai seguenti requisiti fondamentali:

- **Flessibilità:** il sistema da realizzare deve rappresentare una infrastruttura di base sulla quale costruire le successive evoluzioni;
- **Apertura:** il sistema deve potersi integrare facilmente anche con altri sistemi che ad oggi non sono oggetto del bando di gara in modalità sincrona ed asincrona;
- **Affidabilità:** il sistema deve essere realizzato in maniera modulare consentendo così una distribuzione delle funzionalità elaborative su vari sistemi;
- **Qualità del dato:** fondamentale nel progetto l'attenzione e la cura alla qualità dei dati che vanno a confluire nella base conoscitiva oggetto del sistema;
- **Accessibilità:** il sistema deve consentire efficacemente l'accesso agli utenti con conoscenze limitate di informatica e strutture dati. Deve essere prevista, inoltre, la possibilità di definire diversi livelli di autorizzazione sia per quanto riguarda l'accesso alle funzionalità applicative sia per quanto riguarda l'aggiornamento dei dati della base conoscitiva. L'interfaccia utente di tutti gli applicativi deve essere in lingua italiana.

Per questo le caratteristiche principali alla base dell'architettura applicativa dovranno essere:

- La struttura deve rispondere ai requisiti di un sistema *three-tier* nel quale si separano le componenti preposte alla presentazione dell'applicazione da quella più propriamente elaborativa e dalla componente dati;
- La cooperazione e l'interoperabilità con gli altri sistemi implementata attraverso le modalità più idonee al sistema sorgente (*flat file, gateway, web-services, ecc.*);
- Elevata usabilità del sistema attraverso una interfaccia GUI efficace con funzioni di validazione dei dati, di help in linea e disponibilità di documentazione utente;
- Accesso sicuro ai servizi applicativi mediante l'utilizzo di procedure di autenticazione ed un processo di autorizzazione alle risorse richieste.

Il sistema progettato dovrà assicurare l'insieme delle misure di carattere organizzativo e tecnologico atte a garantire, anche per ciascun utente e processo, la protezione della riservatezza e dell'integrità delle informazioni.

3.3.2. Architettura applicativa

Il sistema deve basarsi su un modello architetturale che preveda i seguenti tre livelli:

- accesso alle fonti informative ed ai sistemi informativi interessati;
- operazione di creazione e popolamento del *Datawarehouse* e dei *Datamart*;
- fruizione nelle varie modalità della Base Conoscitiva realizzata.

Il primo *layer* deve implementare le modalità di accesso di cui il sistema necessita per la raccolta dei dati necessari alla costituzione della Base Conoscitiva. Il sistema, infatti, deve essere in grado di integrarsi con i vari sistemi informativi in modalità sincrona ed asincrona, deve poter consentire di accedere alle fonti informative di qualsiasi genere (*flat file, xml, ecc.*) ed in particolare deve operare una canale di *retrieval* informativo presso altri siti istituzionali.

Il secondo *layer* è rappresentato dalla creazione ed il popolamento del *DataWarehouse* e dei *DataMart* che rappresentano il nucleo centrale di tutto il sistema informativo. Particolare attenzione deve essere preposta alla caratterizzazione del *DataWarehouse* come primo elemento di raccordo di tutte le fonti informative coinvolte dal progetto dal quale verranno poi elaborati gli specifici *DataMart*. Nel popolamento di tali basi informative deve essere data massima attenzione alla qualità dei dati che rientreranno nel sistema sia in termini di qualità sintattica che soprattutto di congruenza tra le varie fonti informative. Il sistema deve dare sempre evidenza di ciò che non risulta corretto e/o coerente in maniera da individuarne le azioni successive di risanamento.

Le modalità di fruizione della Base Conoscitiva sono specifiche dell'esigenze dell'utente e devono essere articolate in:

- Query reporting: tale modalità deve consentire agli utenti di accedere alle informazioni liberamente nel formato tipico di *report* operativo;
- OLAP: consentire agli utenti di effettuare delle analisi multidimensionali dei fenomeni individuati;
- Dashboard: rappresentare i fenomeni rilevanti attraverso una serie di indicatori, KPI (*Key Performance Indicator*)
- Knowledge Discovery : supportare l'operatività attraverso una modalità "ricerca" delle informazioni necessarie all'interno della Base Conoscitiva.

L'architettura complessiva del sistema deve essere web-based e deve essere conforme al modello client-server, dove per client si intende una stazione di lavoro attrezzata con web browser e senza la necessità di installazione di software aggiuntivo.

3.3.3. Caratteristiche funzionali dei programmi applicativi

L'insieme dei programmi applicativi dovrà supportare le attività investigative per quanto attiene il reperimento, l'integrazione e la presentazione delle informazioni utili allo svolgimento delle procedure investigative. Tali procedure possono essere di tipo "estemporaneo", cioè determinate da esigenze informative non pianificate ma relative a fatti occasionali, o possono essere ricorrenti, e quindi determinate da esigenze frequenti e ben conosciute. In entrambi i casi il sistema dovrà reperire, integrare, sintetizzare e presentare informazioni in merito a persone, accadimenti, luoghi, cose consentendo al personale della Procura di interrogare il sistema nel modo più elastico e vario possibile e fornendo un quadro informativo di contesto evidenziando tutte le relazioni che legano il dato di input a ciascun elemento informativo risultante. Dovrà essere possibile consultare le informazioni a livello descrittivo di massimo dettaglio ma anche in formato sintetico o come prospetto numerico/statistico.

Dovrà essere possibile, ad esempio, interrogare il sistema fornendo come "indizio di ricerca" un nominativo o un luogo o una targa di autoveicolo ottenendo in risposta tutte le eventuali occorrenze in cui tale indizio di ricerca è menzionato e tutte le informazioni a contorno (date, descrizione del contesto, ecc.) che possano risultare utili al personale inquirente al fine di delineare un quadro informativo più completo possibile.

Sarà gradita la possibilità di ottenere un quadro informativo relativo a un intero contesto ambientale sperimentando logiche di tipo inferenziale che consentano, partendo da una informazione di input, di navigare la base informativa sulla base di regole definite.

Le esigenze investigative più ricorrenti saranno analizzate in dettaglio nel corso della fase di progettazione del sistema e sulla base di tale analisi la Ditta aggiudicataria proporrà e concorderà con la Procura, per ciascuna esigenza, la procedura più idonea per quanto attiene

la logica e la modalità di reperimento delle informazioni e la logica di aggregazione e presentazione delle stesse.

In particolare, a titolo di esempio, alcune delle esigenze più ricorrenti della Direzione Distrettuale Antimafia scaturiscono dalla necessità di rispondere alle richieste di concessione di benefici carcerari presentate da soggetti sottoposti a pene detentive. In tal caso il personale della Procura deve poter ottenere, in autonomia e mediante semplici operazioni di interrogazione, un quadro informativo complessivo al fine di escludere eventuali collegamenti ancora attivi tra il soggetto richiedente ed i contesti ambientali criminali. Tale quadro complessivo dovrà contenere informazioni significative estratte dal *datawarehouse*, dai *datamart* e, dove necessario, direttamente dalle basi dati dei sistemi informativi coinvolti. Le stesse informazioni devono essere eventualmente selezionate sulla base di criteri predefiniti o sulla base di logiche inferenziali. All'operatore deve essere quindi sottoposto un quadro contenente un aggregato di elementi informativi costituenti fatti certi o fatti indiziari utili all'analisi investigativa.

3.3.4. Caratteristiche di Sicurezza

La Ditta aggiudicataria deve garantire i livelli minimi di sicurezza previsti dall'Allegato B del D.L. 30/6/2003 n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali) nonché i livelli stabiliti da altri atti normativi di natura regolamentare inerenti il trattamento di dati sensibili e giudiziari che, nel periodo di esecuzione del contratto, entrino in vigore.

Il sistema di sicurezza per l'accesso ai programmi applicativi ed alla base dati dovrà garantire almeno le seguenti funzionalità:

- **controllo degli accessi** logici alle risorse attraverso l'utilizzo di password;
- definizione dei livelli di accesso alle risorse (**profili utente**);
- **auditing** per l'individuazione dei **tentativi di violazione** delle protezioni.

Non potrà in nessun caso essere trasferito alcun dato all'esterno della Procura della Repubblica senza la preventiva autorizzazione del Responsabile dell'Utente e, comunque, nel rispetto delle disposizioni del D.L. 196/2003 e della disciplina in vigore.

Le memorie di massa fuori linea contenenti i dati della Procura devono essere consegnate al Responsabile dell'Utente.

3.3.5. La documentazione tecnica

Tutta la documentazione deve essere fornita anche su supporto elettronico così da consentire la sua consultazione sempre nella versione aggiornata da parte dei vari addetti.

Sarà preferita l'impiego della tecnologia Web per la consultazione della documentazione.

La Ditta aggiudicataria dovrà predisporre un manuale contenente la descrizione di alto livello delle macrofunzioni svolte dal sistema. Dovrà inoltre predisporre una serie di documenti intitolati "specifiche di sistema", in cui sono descritti i requisiti tecnici per ogni sottosistema e le funzionalità offerte dai sottosistemi agli utenti.

La Ditta aggiudicataria dovrà fornire un documento intitolato "metodi tecnici di sistema", in cui sono descritti gli standard ed i metodi utilizzati per la realizzazione del sistema; il suddetto documento deve descrivere in particolare gli standard ed i metodi utilizzati per la progettazione, lo sviluppo ed il controllo di configurazione del software prodotto.

La Ditta aggiudicataria dovrà predisporre un documento intitolato manuale utente in cui sono descritte le modalità d'uso del sistema da parte degli utenti del sistema stesso. In particolare il documento deve riportare le seguenti informazioni:

- l'ambiente operativo in cui funzionano i programmi applicativi;
- le modalità d'uso del manuale;
- le funzionalità/attività dell'utente che il prodotto implementa totalmente o parzialmente;
- le modalità di utilizzo dell'applicazione dal punto di vista temporale: precedenza nel rispettare le operazioni, parallelismi possibili, frequenze di attivazione delle funzioni;
- le condizioni che devono essere verificate affinché l'utente possa iniziare a utilizzare l'applicazione e le modalità operative attraverso cui tali condizioni sono realizzate;
- le operazioni fondamentali ordinate alfabeticamente, con indicazione per ogni funzione del: nome, obiettivo, flussi di dati in ingresso e in uscita, eventi attivatori, frequenza di attivazione, modalità di esecuzione, funzioni collegate, tempo di risposta previsto, struttura di mappe e reports, parametri richiesti dalla funzione, parametri opzionali, opzioni assunte in assenza di specificazione, sintassi del comando e dell'ordine in cui vanno posti parametri e opzioni;
- le funzionalità comuni a tutte o a più funzioni, suddivise per tipologia: ripartenza, ripristino, regole di controllo e formattazione generali, ricostruzione delle operazioni eseguite sui dati, classificazione e gestione delle situazioni di errore;
- il formato, la lunghezza, i valori ammissibili delle informazioni elementari e delle relazioni tra archivi e tabelle dati diverse;
- le condizioni di errore previste e le operazioni da intraprendere per ogni possibile condizione.

Il manuale utente deve contenere tutta la documentazione relativa alla organizzazione della base dati e tutto quanto necessario alla implementazione della stessa anche su altri sistemi di calcolo.

3.4. Popolamento della base conoscitiva

Questa attività consiste nella progettazione e realizzazione delle procedure di popolamento del *datawarehouse* e dei *datamart* e, successivamente, nel caricamento della base conoscitiva e nella verifica generale delle informazioni memorizzate.

Per ogni procedura di popolamento andranno descritti il source ed il target informativo, nonché la temporalità di esecuzione delle stesse.

L'eventuale caricamento manuale di informazioni dovrà essere effettuato direttamente dalla Ditta aggiudicataria.

3.5. Avviamento

L'avviamento consiste nella graduale messa a regime della fornitura.

In questa fase l'attivazione delle componenti applicative avverrà in maniera graduale in corrispondenza delle varie aree informative, partendo da un'area specifica che si configurerebbe come "fase pilota". Per ognuna delle fasi pianificate occorrerà prevedere una attività di verifica del sistema nel suo complesso, sia da un punto di vista funzionale che tecnico.

Il processo di avviamento deve avere una durata di **60 giorni** solari.

La Ditta offerente deve corredare la propria offerta con un **Piano di Avvio** in cui dovranno essere dettagliate e specificate le singole fasi di consegna e installazione della fornitura ed i tempi di attivazione ed avvio funzionale di tutte le componenti del sistema, tenendo presente i tempi massimi definiti dal presente Capitolato. Il Piano di Avvio sarà vincolante ed il suo rispetto da parte della Ditta rileverà ai fini della regolarità della prestazione a carico della medesima.

La data di "Fine Avviamento" del Sistema deve risultare da specifico verbale. Il verbale deve essere firmato dal Responsabile del Fornitore. Il Responsabile del Fornitore notifica per iscritto al Responsabile dell'Utente, attraverso lo specifico verbale predetto, la data di "Fine Avviamento" del Sistema. Il Responsabile dell'Utente potrà integrare il verbale di "Fine Avviamento" del Sistema con proprie dichiarazioni, sottoscrivendo il verbale citato.

3.6. Collaudo

Il collaudo ha il fine di constatare che:

- gli apparati installati siano in grado di svolgere le funzioni richieste e che presentino le caratteristiche tecniche dichiarate dalla Ditta aggiudicataria sulla scorta della documentazione fornita;
- gli apparati siano in grado di assicurare prestazioni regolari in condizioni normali di funzionamento;
- i programmi e le apparecchiature abbiano prestazioni idonee a fornire i livelli di servizio stabiliti e siano in grado di supportare la normale operatività degli uffici;
- i dati siano correttamente prelevati dalle basi dati interne ed esterne e, per i dati caricati manualmente, siano correttamente digitati nella base conoscitiva della Procura.

3.6.1. Modalità di esecuzione del Collaudo

La Stazione Appaltante si impegna ad avviare il collaudo delle apparecchiature e dei programmi **entro 20 giorni** lavorativi dalla data di notifica scritta da parte del Responsabile del Fornitore, del verbale di "Fine Avviamento".

Il processo di collaudo consiste nell'accertamento della rispondenza tecnica dei prodotti e dei servizi informatici acquisiti alle prescrizioni del Capitolato Tecnico e del Progetto-Offerta della Ditta aggiudicataria.

Nel caso in cui sia prevista la consegna di prodotti e/o servizi per rilasci successivi, ogni singola consegna potrà essere sottoposta a collaudo allo scopo di controllare lo stato di avanzamento della fornitura.

Il collaudo è svolto da una Commissione di Collaudo composta da tecnici incaricati dalla Stazione Appaltante, per le verifiche di natura tecnico informatica, dal Responsabile dell'Utente, o da suo delegato, e dal personale tecnico del Ministero della Giustizia per la verifica delle funzionalità e delle operatività del Sistema.

Il collaudo delle apparecchiature e del software di base, svolto da tecnici incaricati dalla Stazione Appaltante, verifica che essi siano conformi al tipo o ai modelli descritti nel Capitolato Tecnico e nel Progetto-Offerta della Ditta aggiudicataria e che siano in grado di svolgere le funzioni richieste, anche sulla scorta di tutte le prove funzionali e diagnostiche stabilite nella documentazione.

I risultati del collaudo sono documentati in uno specifico verbale, firmato dai componenti la commissione di collaudo. Il Rappresentante della Ditta aggiudicataria potrà integrare il verbale suddetto con proprie dichiarazioni, sottoscrivendo il verbale citato.

Qualora in fase di collaudo risultassero vizi, difetti o discordanze tra i prodotti consegnati e quanto previsto dal contratto o dall'offerta tecnica delle ditte aggiudicatrici, la Commissione di Collaudo richiederà per iscritto alla Ditta aggiudicataria di effettuare i rifacimenti e le modifiche necessari per eliminare i vizi, i difetti e le discordanze riscontrate.

Può essere oggetto di collaudo anche qualsiasi caratteristica tecnico-funzionale descritta nella documentazione ufficiale, rilasciata dal costruttore, associata alle singole componenti.

La Commissione di Collaudo si riserva la facoltà di rieseguire autonomamente parte dei collaudi, per verificare la corrispondenza con i risultati presentati dalla Ditta aggiudicataria.

In caso di collaudo negativo, la Ditta aggiudicataria ha l'obbligo di rimuovere tutte le anomalie delle forniture rispetto alla non rispondenza alle specifiche ed a malfunzionamenti, nel termine di 5 giorni solari, consecutivi ed ininterrotti, a decorrere dalla data di invio del verbale di collaudo.

L'avvenuta eliminazione di carenze o difetti deve risultare dal nuovo certificato di collaudo redatto dai collaudatori della Stazione Appaltante. Le operazioni di collaudo sono ripetute alle stesse condizioni e modalità, con eventuali oneri a carico delle ditte aggiudicatrici, entro 20 (venti) giorni solari o nel diverso termine indicato nel contratto. In caso di collaudo a campione la ripetizione del collaudo è effettuata anche su un campione diverso da quello già esaminato.

I risultati del collaudo devono risultare da specifico verbale, composto da documenti firmati dalla Commissione di Collaudo.

Nel caso di esito positivo la Stazione Appaltante si impegna a dichiarare per iscritto l'avvenuta accettazione della fornitura o di parte di essa. La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di accettare la fornitura anche a seguito di verbale di verifica con esito parzialmente positivo. Resta in ogni caso ferma la facoltà della Stazione Appaltante, qualora i vizi o carenze eventualmente riscontrati non siano facilmente eliminabili, di rifiutare in tutto o in parte la fornitura a danno delle ditte aggiudicatrici, ferma restando l'applicazione delle penali. Il collaudo positivo non esonera la Ditta aggiudicataria per eventuali difetti ed imperfezioni che non fossero emersi all'atto del collaudo ma venissero in seguito accertati.

3.7. Monitoraggio delle attività

Al fine di assicurare l'esatta esecuzione delle prestazioni stabilite nei documenti di gara, per la realizzazione della fornitura e l'erogazione dei connessi servizi verrà istituito un gruppo di lavoro denominato in seguito Gruppo di Lavoro per l'Esecuzione di una Fornitura di Qualità (GLEFQ) con il quale la Ditta aggiudicataria dovrà interfacciarsi al fine delle corrette e conformi consegna dei deliverables stabiliti.

Detto GLEFQ sarà formato pariteticamente da personale della Stazione Appaltante avente particolari requisiti di professionalità e competenza tecnica e dal personale designato dalla Procura.

Il GLEFQ, con decorrenza dalla data di stipula del contratto di fornitura e fino alla data di accettazione della fornitura, svolgerà le seguenti funzioni:

- monitorerà il raggiungimento degli obiettivi contrattuali intermedi e finali da parte della Ditta aggiudicataria in termini di tempistiche, costi diretti ed indiretti (per la Stazione Appaltante e per la Procura), qualità, gestione rischi (monitoraggio dell'esecuzione del progetto di fornitura e verifica dello stato di avanzamento lavori);
- valuterà l'aderenza alle esigenze della Procura dei deliverables consegnati;
- supporterà la Ditta aggiudicataria nella corretta interpretazione dei contratti;
- fornirà alla Ditta aggiudicataria indicazioni vincolanti riguardanti l'esecuzione dei contratti, le consegne e l'erogazione dei servizi;

- nei limiti e nelle forme previste dalla vigente normativa in tema di pubbliche forniture di beni e servizi potrà richiedere alla Ditta aggiudicataria beni e servizi non inclusi nei contratti di cui alla presente gara;
- monitorerà tutti gli aspetti inerenti i livelli di servizio cui la Ditta aggiudicataria è vincolato e verificherà la continua sussistenza degli attributi di qualità in capo ai beni ed ai servizi oggetto della fornitura;
- avrà facoltà di prendere le opportune e dovute iniziative qualora, durante il periodo di esecuzione del contratto, la fornitura non venga eseguita a regola d'arte e secondo le indicazioni dello stesso GLEFQ; a tal proposito il GLEFQ potrà richiedere alla Ditta aggiudicataria azioni correttive, e, in caso di inadempienza, applicare le penalità previste;
- potrà formulare osservazioni sulla documentazione che, in corso di esecuzione delle forniture, la Ditta aggiudicataria invierà allo stesso GLEFQ;
- fornirà direttive, indicazioni e supporto della Ditta aggiudicataria per una mutua soddisfacente esecuzione della fornitura.

La Stazione Appaltante potrà esercitare, anche tramite terze parti appositamente designate, il monitoraggio dell'esecuzione del contratto così come previsto dal Decreto Legislativo n. 39/93 art. 13.

La Ditta aggiudicataria, a sua volta, dovrà realizzare e produrre un meccanismo quindicinale di "stato dell'avanzamento dei lavori" che riporti l'andamento del piano di installazione ed avvio. A chiusura della fornitura, inoltre, la Ditta aggiudicataria dovrà rilevare le informazioni sull'utilizzo del sistema, sul livello di soddisfazione degli utenti, sul numero di interventi effettuati per manutenzione e assistenza, e su quant'altro ritiene sia necessario per un monitoraggio.

3.8. Responsabilità della messa a regime del contratto

La Stazione Appaltante si obbliga a designare, entro 10 giorni solari dalla stipula del contratto un suo rappresentante, il Responsabile del **GLEFQ**, autorizzato a ricevere tutte le comunicazioni della Ditta aggiudicataria relative alla prestazione dei servizi richiesti e referente in via esclusiva del contratto per conto della Stazione Appaltante, nei confronti della Ditta aggiudicataria.

Contestualmente alla stipula del contratto la Ditta aggiudicataria nominerà un suo rappresentante, il Responsabile del Fornitore.

Il Responsabile del Fornitore collabora con il Responsabile del GLEFQ per il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- garantire in generale la corretta esecuzione del contratto,
- facilitare la messa a regime dei dispositivi forniti
- ottimizzare l'utilizzo del sistema informativo.

4. Servizi di supporto alla fornitura

4.1. Servizio di formazione/ addestramento

La Ditta aggiudicataria dovrà definire un percorso formativo adeguato per l'utilizzo degli strumenti previsti dalla soluzione informatica proposta. Tale percorso dovrà necessariamente tener conto dei vari livelli di utilizzo dello strumento, in particolar modo per quanto concerne gli aspetti relativi alla reportistica del sistema informativo. In sede di offerta dovranno essere previsti i piani formativi e le metodologie a supporto.

Dovrà essere prevista formazione differenziata per gli utilizzatori del sistema e per i gestori dello stesso, dove per gestore si intende personale tecnico della Procura di altri Uffici Giudiziari (CISIA/DGSIA) che si occuperanno nel tempo della gestione sistemistica.

La Ditta aggiudicataria provvederà a proprie spese alle dotazioni didattiche (lavagna luminosa, stazioni di lavoro, ecc.) necessarie per lo svolgimento del corso. La formazione sarà erogata presso la sede della Procura di Lecce o in altra sede eventualmente indicata dal Responsabile dell'Utente nell'ambito del Comune di Lecce. I fruitori delle attività di formazione saranno approssimativamente:

- fino a cinquanta unità circa per la formazione utente;
- fino a dieci unità per la formazione sistemistica.

Per quanto riguarda la formazione specialistica, si specifica che è ritenuto essenziale prevedere uno specifico modulo relativo alla gestione dei prodotti software di base ed applicativi utilizzati (sia nel caso di Open Source che di prodotti commerciali).

Nell'offerta tecnica, la Ditta offerente deve dettagliare il piano ed i contenuti dei corsi di formazione proposti, le attrezzature didattiche che saranno utilizzate nonché il numero e gli skill professionali dei formatori.

Il Responsabile del Fornitore deve comunicare al Responsabile dell'Utente, per iscritto, le date proposte per i singoli interventi formativi. Il Responsabile dell'Utente ha facoltà di modificare le date proposte e provvedere alla iscrizione dei partecipanti entro dieci giorni dalla comunicazione del Responsabile del Fornitore. Il Responsabile dell'Utente si riserva di sostituire, anche all'ultimo momento, gli iscritti a ciascuna sessione formativa, rispettando i vincoli numerici.

Il Responsabile dell'Utente si riserva la facoltà di richiedere nel corso dell'appalto la ripetizione di uno o più moduli formativi che la Ditta aggiudicataria dovrà svolgere - al massimo - allo stesso prezzo indicato nell'offerta economica

4.2. Servizio di supporto alla gestione

La gestione del sistema di Business Intelligence sarà effettuata dal personale del CISIA (Coordinamento Interdistrettuale dei Sistemi Informativi Automatizzati del Ministero della Giustizia) in coordinamento con il DGSIA (Direzione Generale dei Sistemi Informativi Automatizzati del Ministero della Giustizia). La Ditta aggiudicataria dovrà fornire il supporto telefonico, le procedure, la documentazione ed i programmi di correzione.

Il servizio di Supporto alla gestione deve essere realizzato in maniera da configurare un trasferimento delle competenze agli addetti del CISIA-DGSIA, garantendo una gestione autonoma del sistema informativo in qualsiasi momento si renda necessario. Il servizio,

finalizzato anche al raggiungimento di questo obiettivo, deve essere documentato opportunamente, per effettuare le necessarie azioni che consolidino il percorso pianificato.

La Ditta aggiudicataria, ove ritenga necessario l'impiego di una nuova versione dei SW forniti (di base, d'ambiente e/o applicativi), o di inserirvi delle variazioni, dovrà informare il Responsabile dell'Utente e richiedere l'installazione delle nuove versioni o modifiche.

Nel caso in cui il Responsabile dell'Utente dovesse ritenere invece di continuare ad operare con la versione precedente dei SW, dovrà darne comunicazione alla Ditta aggiudicataria, che rimarrà impegnata a continuare a prestare, su tale versione, i servizi e la collaborazione di supporto fino alla fine del contratto.

Sia nel caso di nuove versioni accettate che di modifiche accolte, la Ditta aggiudicataria dovrà porre a disposizione del Responsabile dell'Utente la nuova documentazione (anche nella versione elettronica) e gli aggiornamenti di quella già fornita e concorderà con il Responsabile dell'Utente sulle modalità per informare/riaddestrare gli utenti all'uso dei SW modificati (pianificazione e temporizzazione delle regole di messa in opera delle nuove versioni). Si precisa che, laddove le nuove versioni comportino l'obbligo di acquisizione di nuove tecnologie, rimane facoltà del Responsabile dell'Utente, adottare l'utilizzo delle nuove versioni.

4.3. Servizio di manutenzione

4.3.1. Manutenzione del software di base

L'attività di manutenzione dei programmi di base deve comprendere:

- gli interventi tecnici necessari per eliminare i difetti riscontrati durante l'utilizzo dei programmi di base o per l'installazione di eventuali nuove release del software di base;
- l'installazione presso la Procura delle versioni aggiornate dei programmi di base e di utilità commercialmente disponibili e della relativa documentazione e delle eventuali rettifiche di errori presenti nei programmi di base e di utilità.

La Ditta offerente deve progettare e proporre un sistema di manutenzione che tenga conto della complessità e delle caratteristiche del sistema fornito. Devono essere descritti dalla Ditta offerente i livelli di servizio offerti e le modalità di verifica.

Per quanto riguarda la tempestività nella risoluzione dei problemi si precisa che i tempi di intervento si calcolano a partire dalla ricezione della richiesta da parte del servizio di manutenzione se la ricezione stessa è avvenuta durante un giorno lavorativo negli orari della Procura, mentre la ricezione viene fatta coincidere con le ore 8:00 del primo giorno lavorativo seguente a quello di ricezione della segnalazione, nel caso in cui il messaggio abbia raggiunto il servizio di manutenzione al di fuori dell'orario sopra indicato.

Il tempo di risoluzione dei problemi è calcolato come il tempo intercorrente tra il momento della ricezione della richiesta di intervento da parte del servizio di manutenzione della Ditta aggiudicataria ed il momento della ricezione da parte della Procura della comunicazione di avvenuta risoluzione del malfunzionamento o della avvenuta soddisfazione della richiesta.

Il problema è da considerarsi risolto anche se il malfunzionamento è provvisoriamente risolto con interventi manuali o automatici di immediata attivazione, purché venga contemporaneamente attivato l'intervento di risoluzione definitiva del problema.

Il ripristino delle funzionalità del sistema deve essere garantito secondo i seguenti livelli di servizio:

Situazione	Livello di servizio richiesto
Ripristino delle funzionalità dopo un malfunzionamento bloccante.	Entro 8 ore lavorative
Ripristino delle funzionalità dopo un malfunzionamento non bloccante che rende funzionalità indisponibili, ma senza immediato impatto sull'operatività degli utenti	Entro 16 ore lavorative

4.3.2. Manutenzione correttiva, adeguativa e migliorativa del software applicativo

Il servizio di manutenzione dei programmi applicativi deve comprendere:

- gli interventi tecnici di manutenzione necessari per eliminare i difetti riscontrati durante l'utilizzo dei programmi, per adeguare i programmi applicativi alla evoluzione della normativa nonché a nuove prescrizioni anche amministrative ad efficacia normativa, per soddisfare esigenze di razionalizzazione e semplificazione delle procedure di lavoro;
- l'addestramento del personale della Procura all'utilizzo delle funzioni modificate/aggiunte a seguito di interventi di manutenzione e consegna della relativa documentazione.

Per la manutenzione correttiva questo servizio deve almeno prevedere:

- la raccolta delle segnalazioni relative a malfunzionamenti applicativi;
- la presa in carico del problema che deve essere garantita entro il tempo massimo di due ore dal ricevimento della segnalazione;
- la risoluzione dei malfunzionamenti;
- la produzione della reportistica tecnica;
- il rilascio delle versioni aggiornate dell'applicativo.

La correzione dei malfunzionamenti deve essere garantita secondo i seguenti livelli di servizio:

Situazione	Livello di servizio richiesto
L'intera applicazione è indisponibile agli utenti (malfunzionamento bloccante del sistema)	Entro 8 ore lavorative
Funzionalità dell'applicazione sono indisponibili agli utenti (malfunzionamento non bloccante del sistema)	Entro 16 ore lavorative

Nel caso di manutenzione correttiva la risoluzione del problema deve essere testimoniata dalla scomparsa del malfunzionamento che ha generato la richiesta di intervento. L'intervento si ritiene concluso a seguito del rilascio della versione aggiornata del pacchetto applicativo.

La Ditta aggiudicataria deve prevedere report statistici trimestrali finalizzati ad evidenziare l'elenco delle inoperatività/malfunzionamenti riscontrati e la rilevazione analitica delle attività

di manutenzioni effettuate con l'evidenza dei tempi di ripristino e di risoluzione dei malfunzionamenti.

Nel caso di manutenzioni adeguate e migliorative, i tecnici della Ditta aggiudicataria dovranno concordare con il Responsabile dell'Utente, il piano delle attività e degli interventi da programmare, risultante da un verbale sottoscritto dalle parti.

La Ditta aggiudicataria si impegna, pertanto, a fornire il piano delle attività e degli interventi di manutenzione adeguativi e/o migliorativa, comprensivo della schedulazione delle attività da realizzare e dei tempi di esecuzione. Tale piano è formalmente approvato dal Responsabile dell'Utente.

4.3.3. Disposizioni generali

La Ditta aggiudicataria deve registrare le richieste di manutenzione pervenute riferiti a tutti gli interventi effettuati, emettendo per ognuno di essi un modulo di richiesta che contiene almeno le informazioni di seguito riportate, ove applicabili.

Per ogni richiesta di intervento preso in carico, la Ditta aggiudicataria deve emettere un modulo di richiesta contenente almeno i seguenti elementi:

- codice identificativo della segnalazione,
- data e ora della presa in carico,
- descrizione della richiesta,
- tipologia di malfunzionamento (bloccante / non bloccante),
- riferimenti di chi ha inoltrato la richiesta,
- riferimenti di chi ha preso in carico il problema.

Successivamente il modulo di richiesta deve essere aggiornato con le seguenti ulteriori informazioni fornite dallo specialista della Ditta aggiudicataria che ha preso in carico il problema:

- descrizione di massima delle cause del problema e delle modalità di risoluzione,
- stima del tempo di risoluzione del problema.

Al termine della risoluzione del problema, il modulo di richiesta è aggiornato con:

- data e ora di chiusura della richiesta,
- modalità di risoluzione seguita.

La Procura deve poter ottenere informazioni di tipo quantitativo e qualitativo sui servizi svolti e visionare il contenuto dei moduli di richiesta emessi.

Gli interventi tecnici di manutenzione possono essere avviati su iniziativa della Ditta aggiudicataria o del Responsabile dell'Utente.

In caso di inadempimento a quanto stabilito, la Procura si riserva la facoltà di provvedervi d'ufficio facendo eseguire ad altri la rimozione del guasto. La rifusione del danno sarà applicata mediante ritenuta sul deposito cauzionale fino alla capienza. Oltre la capienza sarà richiesta nelle forme di legge. E' onere dell'utente attivare, tramite gli uffici competenti, e portare a termine le procedure di gestione del contenzioso con la Ditta aggiudicataria.

La Ditta aggiudicataria, ove ritenga necessario l'impiego di una nuova versione dei software forniti (di base, d'ambiente e/o applicativi), o di inserirvi delle variazioni, deve informare il

Responsabile dell'Utente. Il Responsabile dell'Utente ha facoltà di accettare i nuovi software ove tale operazione non comporti svantaggi operativi. Nel caso in cui il Responsabile dell'Utente dovesse ritenere invece di continuare ad operare con la versione precedente dei software, deve darne comunicazione alla Ditta aggiudicataria, che rimane impegnata a continuare a prestare, su tale versione, i servizi di manutenzione fino alla fine del contratto.

Sia nel caso di nuove versioni accettate che di modifiche accolte, la Ditta aggiudicataria deve porre a disposizione del Responsabile dell'Utente la nuova documentazione (anche nella versione elettronica) e gli aggiornamenti di quella già fornita e concorda con il Responsabile dell'Utente e le modalità per informare/riaddestrare gli utenti all'uso dei software modificati (pianificazione e temporizzazione delle regole di messa in opera delle nuove versioni). Si precisa che, laddove le nuove versioni comportino l'obbligo di acquisizione di nuove tecnologie, rimane facoltà del Responsabile dell'Utente adottare l'utilizzo delle nuove versioni.

4.4. Servizio di Assistenza

Il servizio di Assistenza Utenti deve garantire il mantenimento di costanti livelli di usabilità del sistema e la garanzia per la Procura di essere supportata adeguatamente nell'utilizzo del software applicativo e nell'evoluzione del sistema.

Il servizio di Assistenza Utenti dovrà garantire al personale della Procura opportune e tempestive soluzioni ai problemi che dovessero insorgere nell'utilizzo dei programmi applicativi.

Deve essere previsto un Servizio di Assistenza telematica; si tratta di un servizio informativo con il compito di interagire con la Procura per tutto quanto concerne i servizi oggetto di questo capitolato, realizzato tramite un servizio di help-desk che almeno attraverso un telefono, una segreteria telefonica e un numero appositamente assegnato, nonché tramite e_mail o fax, permetta al personale della Procura di ottenere assistenza all'uso del sistema.

Questo servizio può coincidere con il servizio di help desk richiesto per il Servizio di Manutenzione, fatti salvi i livelli di servizi prescritti.

Laddove sia necessario un intervento in loco, il personale della Ditta aggiudicataria dovrà intervenire con la massima sollecitudine e senza ulteriori costi per la Procura.

5. Elementi di qualità tecnica della fornitura

In sede di attribuzione del “Punteggio Tecnico“ verranno calcolati sulla base di Autocertificazione da parte del Fornitore, nella misura indicata, i punteggi relativi ai Criteri di Valutazione della fornitura definiti secondo i parametri riportati nella tabella sottostante:

Componente di Punteggio	Criterio	Punteggio massimo parziale	Punteggio massimo
1. Prezzo complessivo della fornitura			30
2. Servizio di consulenza (qualità e architettura dell'offerta)			24
Articolazione in obiettivi e fasi dell'architettura proposta	Si/No	3	
Bilanciamento tra livello di complessità della soluzione proposta e sostenibilità e fattibilità organizzativa	Si/No	3	
Evidenza dell'uso di metodologie di ingegneria del Sw	Si/No	4	
Tool da adottare per la progettazione e definizione dei requisiti di dettaglio della soluzione	Si/No	3	
Fasi e modalità previste per la codifica del software, sviluppo e documentazione dei moduli, componenti e banche dati	Suff.=1 Buone=2 Ottime=3	3	
Modalità di realizzazione del datawarehouse e dei datamart	Suff.=1 Buona=2 Ottima=3	3	
Popolamento della base conoscitiva	Suff.=1 Buono=2 Ottimo=3	3	
Il piano dei test e gli eventuali tool utilizzati	Si/No	2	
3. Caratteristiche dell'ambiente di Business Intelligence proposto			21
Evidenza dell'aderenza del software applicativo ai requisiti	Si/No	2	
Indipendenza del sw applicativo dai Dbms e S.O.	Si/No	1	
Documentazione in linea	Si/No	1	
Sistema di sicurezza	Suff.=1 Buono=2 Ottimo=3	3	
Ampiezza delle funzionalità di parametrizzazione	Si/No	2	
Indipendenza dei moduli applicativi	Si/No	1	
Facilità d'uso e accessibilità	Suff.=1 Buona=2 Ottima=3	3	
Ricchezza di funzioni per la costruzione autonoma di interrogazioni della Base Conoscitiva	Suff.=1 Buona=2 Ottima=3	3	
Gestione della multiutenza con la definizione di diversi livelli di accesso	Si/No	3	
Gestione separata degli ambienti di sviluppo, test e produzione	Si/No	2	

Componente di Punteggio	Criterio	Punteggio massimo parziale	Punteggio massimo
4. Caratteristiche del Proponente			13
Referenze sul dominio tecnologico	Si/No	1	
Referenze sul dominio applicativo in contesti analoghi	Si/No	2	
Gruppo di lavoro			
<ul style="list-style-type: none"> Quantità e competenze del personale impegnato nelle diverse fasi 		3	
<ul style="list-style-type: none"> Skill professionale del Capo Progetto 		2	
Tipologie e quantità di soluzioni già avviate			
<ul style="list-style-type: none"> Numero di installazioni 	1-3=1 4-6=2 >7=3	3	
Possesso del certificato di Qualità secondo le ISO 9000:2000	<50% forn.=1 >50% forn.=2	2	
5. Caratteristiche dei servizi			12
Piano di Avvio		2	
Servizio di Formazione/Addestramento		3	
Servizio di supporto alla Gestione		2	
Servizio di Manutenzione		2	
Servizio di Assistenza		3	
Totale			100

La Commissione Giudicatrice si riserva la facoltà di chiedere alla Ditta offerente la presentazione esaustiva, presso la sede indicata dalla Commissione giudicatrice, del dimostrativo del software applicativo offerto anche sotto forma di simulazione.

Il punteggio attribuito all'elemento di valutazione Prezzo complessivo della fornitura sarà calcolato secondo la seguente formula:

$$K_i = x * (P_{min}/P_i)$$

dove:

- K_i è il punteggio attribuito al concorrente i esimo
- P_i è il prezzo offerto dal concorrente i esimo
- P_{min} è il prezzo minimo offerto
- x è il punteggio massimo assegnabile (30 al prezzo complessivo della fornitura)

6. Schema di Relazione Tecnica

Di seguito è riportata la struttura della Relazione Tecnica: in corsivo sono specificate, ove ritenuto necessario, informazioni esplicative.

1 Il proponente

Riportare sinteticamente il profilo del soggetto proponente e di ciascuno dei soggetti, in caso di RTI o Consorzio, utile per valutare il grado di conoscenze dei domini tecnici e applicativi attraverso le esperienze maturate nella realizzazione di progetti aventi come oggetto tematiche e ambiti applicativi analoghi e/o rilevanti.

1.1 Caratteristiche del proponente

1.2 Referenze su lavori analoghi effettuati *(riportare le informazioni secondo lo schema riportato nella tabella A, con al max 6 referenze)*

1.3 Possesso di eventuali Certificazioni

2 La struttura del gruppo di lavoro

Il capitolo è finalizzato alla presentazione della struttura e dell'organizzazione del gruppo di lavoro impegnato nella realizzazione della fornitura.

2.1 Curriculum del Project Leader

2.2 Profili professionali previsti

2.3 Esperienze dei componenti del gruppo di lavoro

3 La soluzione proposta

*Nel capitolo si deve riportare sinteticamente l'impianto architettuale proposto e indicare le soluzioni hardware e software che si intendono adottare; specificare i principali obiettivi realizzativi (prodotti/risultati o deliverable), attraverso esemplificativamente: **Titolo**; **Caratteristiche** (che cosa sarà consegnato, che tipo di materiale, documento, software, ecc); **Dipendenza** (da quali eventuali altri risultati dipende), **Contributo** (a quali eventuali altri risultati contribuisce quello in esame).*

In questo capitolo un paragrafo deve essere dedicato all'indicazione del sistema di monitoraggio/controllo per la verifica dei risultati.

4 Il piano di lavoro

In questo capitolo deve essere riportato con riferimento agli obiettivi realizzativi e/o deliverable definiti/individuati precedentemente il Piano di Lavoro del Progetto in termini di:

- *Attività ed eventuali sub-attività da realizzare, descritte secondo lo schema riportato nella tabella B.*
- *Crono-programma (Diagramma di GANTT) delle attività, con illustrazione della durata temporale e delle relazioni di precedenza delle attività,*

- *Matrice Attività-Profilo che associ ad ogni attività i profili professionali necessari e l'impegno stimato in giorni/persona. La Matrice deve essere descritta secondo lo schema riportato nella Tabella C..*

5 I servizi

In questo capitolo devono essere riportati tutte le indicazioni sulle modalità di erogazione dei servizi connessi con la fornitura: addestramento/formazione, manutenzione/assistenza in termini di:

- *Attività addestrative: moduli didattici, materiali di supporto, modalità di erogazione, timing delle sessioni, profilo professionale dei docenti e di eventuali tutor,*
- *Modalità di erogazione del servizio di manutenzione/assistenza, in termini di funzionalità attivate (ad esempio help-desk, call center, ...) tempi e modalità di intervento.*

Tabella A – Referenze

Soggetto	Ragione sociale del soggetto (nel caso di RTI)
Anno di riferimento	Anno/i in cui è stata realizzata l'attività/progetto.
Committente	Ragione sociale del committente. Indicare se stesso nel caso di attività realizzate come investimento interno e/o di prodotti di mercato a catalogo.
Descrizione	Descrizione breve (fra 5 e 10 righe) dell'attività/progetto
Contributo diretto	Descrizione breve (fra 5 e 10 righe) del contributo espresso dal soggetto nell'ambito dell'attività/progetto
Ruolo	Unico realizzatore Capofila (in un raggruppamento di imprese) Partner (in un raggruppamento di imprese)
Dimensione economica	Valore complessivo, IVA esclusa, espresso in € Nel caso di prodotti di mercato a catalogo, specificare il numero complessivo di installazioni/vendite eseguite in Italia.

Tabella B – Schema descrizione Attività

Obiettivo realizzativo	<i>Descrizione obiettivo</i>	Rif. al GANTT	
Impresa responsabile dell'attività (caso RTI)			
Inizio (giorni solari dall'inizio dell'attività)		Fine (giorni solari dall'inizio dell'attività)	
Totale dei giorni/uomo di lavoro previsti nell'attività			
Risultato			

Descrizione del lavoro previsto nell'attività		
Suddivisione in sotto-attività (eventuale)	N° 1	
	N° 2	
Risultato dell'attività	N°1	<ul style="list-style-type: none"> • <i>che cosa sarà consegnato, che tipo di materiale, documento, software, ecc.</i> • <i>a quali eventuali altri risultati contribuisce quello in esame</i>
	N° 2	
Tools da utilizzare		

Tabella C – Attività/Profilo

Attività	Profilo professionale									TOTALE (gg/uomo)
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	
TOTALE (g/p)										

Legenda

Profilo	Denominazione sintetica
Profilo A	
Profilo B	
Profilo C	
Profilo D	
Profilo E	
Profilo F	
Profilo G	
Profilo H	
Profilo I	

Il concorrente può inserire, se necessario, ulteriori profili.

Il concorrente deve completare la tabella Legenda specificando per ciascuno dei profili, denominati simbolicamente (A, B, C ecc.), la denominazione del corrispondente profilo professionale così come indicato nel Capitolo *La struttura del gruppo di lavoro*