G)

Informatica Trentina SpA

SISTEMA INFORMATIVO DEL CATASTO E LIBRO FONDIARIO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEL SOFTWARE

CAPITOLATO TECNICO DI GESTIONE

INDICE

1 INTRODUZIONE 1

2 RUOLI E RESPONSABILITÀ 2

2.1 Comunicazione 2

3 PIANIFICAZIONE E CONDUZIONE DEL SERVIZIO 4

3.1 Pianificazione del servizio 4
3.1.1 Piano di Progetto 4
3.1.2 Work Breakdown Structure (WBS) 5
3.1.3 Ciclo di vita 5
3.1.4 Gestione dei rischi 5
3.1.4.1 Analisi e valutazione del rischio 6
3.1.5 Stime 7
3.1.6 Piano di gestione della documentazione 7
3.2 Conduzione del servizio 8
3.2.1 Controllo e monitoraggio 8
3.2.2 Gestione issue 8
3.2.3 Revisioni e reporting 9
3.2.4 Gestione della configurazione 9
3.2.5 Gestione della documentazione 10
3.2.6 Miglioramenti e correzioni 10

4 STRUMENTI ED AMBIENTI DI RIFERIMENTO 11

5 ATTIVITÀ DA SVOLGERE 20

5.1 Presa in carico del sistema 20
5.2 Servizio di manutenzione del software 20
5.2.1 Modalità di erogazione del servizio di manutenzione del software 23
5.2.1.1 Erogazione dei servizi di manutenzione correttiva 23
5.2.1.2 Erogazione del servizio di manutenzione ordinaria ed evolutiva 24
5.2.1.3 Erogazione del servizio di supporto specialistico 27
5.2.1.4 Erogazione della Gestione del Servizio 27
5.2.2 Difformità nell'erogazione del servizio di manutenzione del Software. 29
5.2.3 Applicazione delle misure di sicurezza relativamente alle attività svolte 29
5.3 Riconsegna del sistema e chiusura del servizio 30
5.4 Livelli del servizio 31
5.4.1 SLA per manutenzione correttiva 31
5.4.2 SLA per manutenzione ordinaria ed evolutiva 37
5.4.3 SLA per il servizio di supporto specialistico 42
5.4.4 SLA per la difformità nell'erogazione del servizio di manutenzione del software 45
5.4.5 SLA gestione del servizio 46

6 VERIFICA E VALIDAZIONI 49

6.1 Lista documenti da gestire 49

1 INTRODUZIONE

L'obiettivo di questo documento è quello di definire le modalità di erogazione del servizio di manutenzione del software del Sistema Informativo del Catasto e Libro Fondiario della Provincia Autonoma di Trento.

Il documento contiene la definizione degli impegni contrattuali da rispettare, gli obblighi da onorare ossia i vincoli posti dal contesto di collaborazione nonché le regole da seguire nel corso dell'interazione tra le parti coinvolte nel progetto.

Formano oggetto dell'appalto l'erogazione del servizio di manutenzione del Sistema Informativo del Catasto e Libro Fondiario per conto della Provincia Autonoma di Trento e le attività connesse di cui al capitolo 5.

In particolare i sottosistemi interessati sono:

1) Sistema Gestionale Catasto Fabbricati (di seguito CEU) e relativo Sistema di Monitoraggio degli Indicatori
2) Sistema Gestionale Catasto Fondiario (di seguito NCF) e relativo Sistema di Monitoraggio degli Indicatori
3) Sistema Gestionale Libro Fondiario (di seguito SLF) e relativo Sistema di Monitoraggio degli Indicatori
4) Sistema di apertura all'Utenza esterna - OPENkat (di seguito OPE)

Nell'ambito della gestione del sistema per conto della Provincia Autonoma di Trento alcuni interventi possono interessare il Sistema Informativo del Catasto e Libro Fondiario della Provincia Autonoma di Bolzano.

Informatica Trentina ha adottato, nella definizione delle modalità di erogazione dei servizi di manutenzione del software, le best practices ITIL® descritti per Informatica Trentina nei documenti SGQ-PR-50.1, SGQ-PR-50.3, SGQ-PR-70.1, SGQ-PR-80.1; di seguito si farà riferimento pertanto alla terminologia proposta dal glossario ITIL®[1].

[1] www.itil-officialsite.com/nmsruntime/saveasdialog.aspx?lID=1223

2 RUOLI E RESPONSABILITÀ

Il Contraente dovrà designare formalmente il Responsabile, appartenente alla propria organizzazione, della gestione e dell'esecuzione di quanto oggetto del contratto, la persona così identificata sarà anche Responsabile del coordinamento delle risorse impegnate.

Il Responsabile del contraente sarà il punto di contatto ufficiale di Informatica Trentina.

2.1 COMUNICAZIONE

Di seguito gli stakeholder (attori coinvolti) individuati secondo la Vista del Contraente:

Fase	Stakeholder	Ruolo
Contratto	Amministrazione Responsabile del contratto IT	Gestione amministrativa del contratto Verifica degli stati di avanzamento periodici del servizio Autorizzazione pagamenti fatture
Autorizzazione agli accessi e Sicurezza	Responsabile del contratto IT	Riferimento per le autorizzazioni agli accessi Riferimento per le problematiche relative alla sicurezza; riceve l'elenco dei soggetti individuati quali "Amministratori di Sistema".
Erogazione del servizio di manutenzione correttiva e gestione del servizio	Responsabile del contratto IT	Riferimento per problematiche applicative Riferimento per problematiche relative al funzionamento dell'infrastruttura tecnologica
Erogazione del servizio manutenzione ordinaria ed evolutiva	Responsabile del contratto IT	Formula la richiesta di valutazione degli interventi di manutenzione. Attiva gli interventi di manutenzione. Riferimento per problematiche relative al funzionamento dell'infrastruttura tecnologica
Erogazione del servizio di supporto specialistico	Responsabile del contratto IT	Formula la richiesta di intervento di supporto specialistico. Attiva la richiesta.
Avvio del	Responsabile del contratto IT	Valida le condizioni di avvio del

servizio	Responsabile Data center	servizio. Valida le condizioni di avvio del servizio dal punto di vista dell'infrastruttura tecnologica

Per quanto riguarda le comunicazioni il Responsabile del contratto IT rappresenterà il punto di contatto del Responsabile del contratto del Contraente a cui questi si rivolgerà per qualsiasi esigenza dovesse emergere nel corso dell'appalto.

Per qualsiasi problema che non trovasse soluzione attraverso il contatto diretto tra i responsabili del contratto di IT e del Contraente, la modalità di escalation prevista è che la questione venga affrontata dai Responsabili del procedimento di IT e del Contraente (ovvero dalle figure aziendali che sono in grado di vincolare giuridicamente la controparte alle decisioni assunte in sede contrattuale) in una specifica riunione che ha l'obiettivo di individuare le linee di azione per risolvere la controversia ed in ultima analisi, nel caso permanga il disaccordo, intraprendere le azioni ritenute più opportune.

Tutte le comunicazioni scritte e orali inerenti lo svolgimento delle attività richieste dovranno avvenire in lingua italiana.

3 PIANIFICAZIONE E CONDUZIONE DEL SERVIZIO

3.1 PIANIFICAZIONE DEL SERVIZIO

3.1.1 PIANO DI PROGETTO

Il Contrante si impegna ad eseguire il servizio sulla base del Piano di Progetto redatto nella propria Offerta.

Il Contraente dovrà garantire che all'interno del gruppo di lavoro proposto siano presenti i seguenti tre Profili professionali (come indicato nelle schede di descrizione delle risorse professionali):

- Profilo professionale A: Analista da destinarsi all'ambito Catasto e Libro Fondiario
- Profilo professionale B: Progettista / sviluppatore da destinarsi all'ambito CEU – NCF – SLF
- Profilo professionale C: Progettista / sviluppatore da destinarsi all'ambito OPENkat

Il Contraente dovrà inoltre garantire che all'interno del gruppo di lavoro proposto siano presenti:

- fra le figure con profilo professionale di tipo B), almeno una figura con competenze minimo biennali relative alle tecnologie seguenti:
    - Oracle Forms
    - Oracle Reports
    - Oracle PL/SQL
- fra le figure con profilo professionale di tipo C), almeno una figura con competenze minimo biennali relative alle tecnologie seguenti:
    - C / C++
    - Oracle PL/SQL
    - XHTML con utilizzo di CSS e JavaScript (JS)
    - Java EE

- C#

Il Piano di Progetto presentato in sede di offerta forma parte integrante e sostanziale del contratto.

Nel caso di eventi che rendano necessario l'aggiornamento del Piano di Progetto nel corso dell'esecuzione, il Contraente dovrà predisporre una nuova versione entro 5 giorni lavorativi.

Le variazioni alla pianificazione saranno valide ed impegnative per Informatica Trentina solo se approvate per iscritto. In caso di non accettazione verrà redatta una nota con le indicazioni correttive.

3.1.2 WORK BREAKDOWN STRUCTURE (WBS)

Il Contraente si impegna a gestire le attività commissionate nel rispetto della WBS indicata nel piano di progetto predisposto nell'Offerta tecnica.

Nella WBS dovranno essere definiti i task e le milestone. Come sistema standard di tracciamento delle attività verrà usato Microsoft Project.

3.1.3 CICLO DI VITA

Il Contraente si impegna a utilizzare, per gli interventi di manutenzione evolutiva, il ciclo di vita riportato nel piano di progetto predisposto nell'Offerta tecnica, dove dovranno essere identificate tutte le attività richieste dal presente Capitolato Tecnico.

3.1.4 GESTIONE DEI RISCHI

Il Contraente dovrà analizzare le criticità e descrivere le azioni di presidio, come descritto nel piano di progetto predisposto nell'Offerta tecnica.

Occorre pertanto:

- identificare il rischio
- analizzarlo in base a quanto previsto nel par. 3.1.4.1
- in caso di magnitudo (criticità) superiore a 0,25, definire piano di mitigazione
- implementare tale piano
- eseguire controllo e monitoring

3.1.4.1 Analisi e valutazione del rischio

Per ogni criticità deve esserne evidenziata la Probabilità di accadimento con la seguente scala di rilevanza:

- 0,1 = probabilità molto bassa;
- 0,3 = probabilità bassa;
- 0,5 = probabilità media;
- 0,7 = probabilità alta;
- 0,9 = probabilità molto alta.

Deve essere evidenziato altresì l'Impatto, ossia le conseguenze dell'eventuale verificarsi della situazione critica, con la seguente scala di rilevanza:

- 0,1 = impatto molto basso;
- 0,3 = impatto basso;
- 0,5 = impatto medio;
- 0,7 = impatto alto, aspetto importante;
- 0,9 = impatto molto alto, aspetto fondamentale.

Per le criticità, per le quali il valore risultante dal prodotto della probabilità con l'impatto è superiore o uguale a 0,25, è obbligatorio individuare le azioni di presidio necessarie per garantire il successo dell'intervento ed il relativo responsabile.

Il Contraente dovrà informare in forma scritta entro 5 giorni il Responsabile di progetto di Informatica Trentina di ogni evento che possa generare ritardi sulle attività del progetto.

Sigla	Criticità	Probabilità	Impatto	P x I (priorità)	Motivazione	Azione di presidio

Tabella A: Sintesi delle criticità e delle relative azioni di presidio

3.1.5 STIME

Il Contraente si impegna a utilizzare i metodi, definiti nel piano di progetto predisposto nell'Offerta tecnica, per fornire evidenza delle stime delle risorse da utilizzare per l'erogazione del servizio.

Il Contraente sarà responsabile dell'aggiornamento delle stime.

Le stime iniziali andranno inserite nel Piano di Progetto. Durante lo svolgimento delle attività tali dati andranno aggiornati e consegnati ad Informatica Trentina negli aggiornamenti del Piano di Progetto.

3.1.6 PIANO DI GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

Il Contraente si impegna a gestire la documentazione di progetto sulla base di quanto definito nel piano di progetto predisposto nell'Offerta tecnica.

Per il formato elettronico dei documenti dovranno essere usati i seguenti software:

- MS Word (documenti)
- MS Excel (fogli elettronici)
- MS Project (pianificazione)
- MS PowerPoint (presentazioni).

L'utilizzo di software differenti dovrà essere ridotto al minimo ed il loro eventuale uso dovrà essere sottoposto all'approvazione di Informatica Trentina.

3.2 CONDUZIONE DEL SERVIZIO

3.2.1 CONTROLLO E MONITORAGGIO

Il Contraente dovrà fornire periodicamente evidenza formale circa il raggiungimento degli SLA definiti per ciascuna attività di cui al capitolo 5.

Tali evidenze andranno registrate in formato elettronico e consegnate ad Informatica Trentina nel Rapporto di Avanzamento (si veda par. 3.2.3) .

3.2.2 GESTIONE ISSUE

Il Contraente manterrà aggiornata e renderà disponibile su richiesta una Lista degli issue che riporti tutte le azioni concordate con Informatica Trentina, secondo il seguente schema.

ID	Identificativo nel formato T-aammgg-nn: - T = Tipo: A(ction), I(ssue) - aa = anno - mm = mese - gg = giorno - nn = progressivo
Data Apertura	Data di apertura
Origine	Chi ha originato la richiesta
Stakeholders	Chi è coinvolto
Descrizione	Descrizione dettagliata
Soluzione proposta	Descrizione dettagliata della soluzione proposta e delle motivazioni a supporto
Priorità	alta/media/bassa
Stato	Aperta Approvata chiusa
Data pianificata	data di chiusura prevista
Data chiusura	data chiusura effettiva
Note	Commento

Per la gestione di ciascun issue deve essere seguita la seguente procedura:

1. il Contraente descrive l'issue riscontrato analizzando le possibili soluzioni con l'indicazione della soluzione proposta e le relative motivazioni a supporto;

2. il Contraente invia al Responsabile del contratto IT secondo lo schema di seguito proposto, la documentazione ad esso relativa;
3. il Responsabile del contratto IT approverà o respingerà la proposta di soluzione motivandone le ragioni;
4. il Contraente a valle dell'approvazione scritta avvierà le attività concordate per risolvere l'issue.

La lista sarà aggiornata e presentata ad ogni riunione periodica di avanzamento.

3.2.3 REVISIONI E REPORTING

Sono previste riunioni periodiche per le attività oggetto dell'appalto.

Durante queste riunioni verranno svolte revisioni tecniche formali dei prodotti eventualmente realizzati e dei servizi erogati.

Per tutte le riunioni il Contraente assicurerà che opportuna convocazione venga fornita con almeno 5 giorni di anticipo. Parimenti i documenti da discutere nelle riunioni saranno inviati ad Informatica Trentina con almeno 2 giorni di anticipo.

Altre riunioni potranno essere sostenute dietro semplice richiesta (con un massimo di 5 giorni di preavviso) di Informatica Trentina o del Contraente.

Il Contraente sarà responsabile della preparazione e della distribuzione dei verbali di tutte le riunioni da svolgere nel corso dell'attività. I verbali dovranno chiaramente riportare le conclusioni, gli accordi e le azioni concordate (action item) risultanti dalla riunione.

Il Contraente dovrà produrre e trasmettere con cadenza mensile il "Rapporto di Avanzamento" contenente le seguenti informazioni:

- stato corrente dell'attività;
- ragioni di eventuali ritardi, problemi, azioni correttive pianificate o prese (Gestione degli ISSUE);
- stato avanzamento dei rischi
- eventi principali previsti nel periodo successivo;
- azioni chiuse nel periodo (si veda par. 3.2.2).

3.2.4 GESTIONE DELLA CONFIGURAZIONE

Per la Configurazione, il Contraente dovrà utilizzare il tool software configuration management e il repository messo a disposizione da Informatica Trentina S.p.A..

Durante tutte le attività di modifiche al software, relative al servizio in oggetto, il Contraente dovrà eseguire frequenti (possibilmente giornalieri):

- rilasci (commit) di software "compilabile".
- aggiornamenti (update) dei sorgenti locali.

Tali rilasci sono necessari per mitigare problematiche di integrazione dei singoli componenti e per gestire in modo efficace i backup del codice sorgente del progetto.

Il contraente svolgerà il ruolo di Responsabile della configurazione del software.

Informatica Trentina si riserva il diritto di verificare tramite *audit* le attività di gestione della configurazione del Contraente ed, in caso di difformità, lo stesso sarà tenuto a sanarle entro 24 ore dalla notifica che avverrà via e-mail.

3.2.5 GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

Il Contraente dovrà creare, mantenere e rendere disponibile su richiesta il documento "Lista Documenti Prodotti", che riporti tutti i documenti prodotti, inclusi i rapporti, i piani ed i verbali.

La lista dovrà indicare il riferimento del documento, il tipo, la data di emissione, gli autori, lo stato (bozza o approvato), il formato elettronico ed il nome del file.

3.2.6 MIGLIORAMENTI E CORREZIONI

Il Contraente dovrà analizzare e pianificare gli eventuali miglioramenti e correzioni all'attività svolta ed alla documentazione prodotta.

Dovranno essere implementati solo quei cambiamenti/miglioramenti approvati da Informatica Trentina in apposite riunioni (si veda par. 3.2.3)

Il Contraente traccerà le proposte di modifica secondo le modalità previste per la gestione degli ISSUE (si veda par. 3.2.2).

4 STRUMENTI ED AMBIENTI DI RIFERIMENTO

Di seguito la descrizione dettagliata degli ambienti di riferimento per gli sviluppi software sui sistemi gestionali Catasto Fabbricati, Catasto Fondiario, Libro Fondiario, Sistema di Monitoraggio degli Indicatori, OPENkat. Si precisa che le versioni indicate sono quelle attualmente utilizzate dalla Committente; viene richiesto il supporto anche per tutte le versioni successive che costituiscono la normale evoluzione, nel tempo, degli ambienti di riferimento indicati.

CEU – Sistema Gestionale Catasto Fabbricati e relativo Sistema di Monitoraggio degli Indicatori NCF – Sistema Gestionale Catasto Fondiario e relativo Sistema di Monitoraggio degli Indicatori SLF – Sistema Gestionale Libro Fondiario e relativo Sistema di Monitoraggio degli Indicatori	
Ambiente di sviluppo	Oracle Forms [32 bit] Versione 11.1.2.1.0 Oracle Report Builder Versione 11.1.2.1.0 Oracle PL/SQL Versione 11.2.0.3.6 Java JDK 1.5 XML
Ambiente di esecuzione	
Caratteristiche DB server	
Sistema operativo	REDHAT Enterprise Linux Server 6.3
RDBMS	Oracle 11g Versione 11.2.0.3.6 Stored procedure Java su Oracle
Caratteristiche Application Server	
Sistema operativo	Windows 2008 R2
	Oracle Fusion Middleware V.11g Release 1 (11.1.1)

OPE – Sistema di apertura all'Utenza esterna – OPENkat	
Ambiente di sviluppo	Microsoft Visual Studio 2005 (Visual C++) Oracle Client Versione 11.2.0.3.6 (comprensivo di modulo Pro*C / C++) Oracle PL/SQL Versione 11.2.0.3.6 Oracle Report Builder Versione 11.1.2.1.0 Java JDK 1.5 - 1.6 C# (.NET 3.5 e 4) Javascript XHTML e CSS

Ambiente di esecuzione	
Caratteristiche DB server	
Sistema operativo	REDHAT Enterprise Linux Server 6.3
RDBMS	Oracle 11g Versione 11.2.0.3.6 Stored procedure Java su Oracle
Caratteristiche Application Server (portale)	
Sistema operativo	Windows 2008 R2
	Web server Apache Report server Oracle Fusion Middleware V.11g Release 1 (11.1.1) 7-zip LDAP
Caratteristiche application server (J2EE)	
Sistema operativo	Linux RedHat
	JBoss 5 EAP

La dimensione attuale in Function Point (FP) del software è la seguente:

- CEU – Sistema Gestionale Catasto Fabbricati => 2768 FP
- NCF – Sistema Gestionale Catasto Fondiario => 1655 FP
- SLF – Sistema Gestionale Libro Fondiario => 4109 FP
- OPE – Sistema di apertura all'Utenza esterna – OPENkat => 1765 FP

A titolo puramente informativo si riporta di seguito il numero di interventi di manutenzione correttiva e di manutenzione ordinaria ed evolutiva effettuati nel corso del 2014 con riferimento ai sistemi Catasto Fabbricati, Catasto Fondiario, Libro Fondiario, Sistema di Monitoraggio degli Indicatori, OPENkat:

Sistema	*n° ticket di manutenzione correttiva (anno 2014)*	*n° interventi di manutenzione ordinaria ed evolutiva (anno 2014)*

CEU – Sistema Gestionale Catasto Fabbricati	27	16
NCF – Sistema Gestionale Catasto Fondiario	2	3
SLF – Sistema Gestionale Libro Fondiario	6	5
OPE – Sistema di apertura all'Utenza esterna – OPENkat	51	30

Riguardo le **attività di supporto tecnico e di dominio nell'ambito della gestione del servizio** si stima per ogni sistema un numero di chiamate annuali pari a 1/3 (un terzo) del numero di interventi di manutenzione correttiva.

Di seguito si riporta l'elenco dei documenti che compongono la documentazione tecnica da utilizzare esclusivamente ai fini della formulazione dell'offerta e della prestazione del servizio di cui al presente Capitolato.

Documentazione Tecnica :

Architettura
Schemi dell'architettura logica e tecnica dei sistemi del Catasto e Libro Fondiario (documento Schemi architettura logica e tecnica LF&C.ppt)
Dimensionamento dei sistemi - Adeguamento del Catasto Fabbricati – OPENkat della Regione Autonoma Trentino-Alto Adige (documento **S-NSC-DIM-01--Dimensionamento-Sistemi-v5.2 (Estratto).pdf**)
Capacity planning – Relazione tecnica. Migrazione a DB 11.2. (documento **OC-RM-INFOTN-CAPACITY-PLANNING-FORMS11G-CATASTO-1.2.pdf**)
CEU – Sistema Gestionale Catasto Fabbricati
Banca dati
Disegno logico della banca dati (documento)
Analisi
Analisi dei requisiti e dei casi d'uso del modulo di Aggiornamento (documento **A-NSC-Aggiornamento-LGA-01.5 (rev. 25 giu).pdf**)
Analisi dei requisiti e dei casi d'uso del modulo di Bonifica soggetti (documento **A-NSC-Bonifica soggetti-LGA-01.0 (rev. 30 mag).pdf**)
Analisi dei requisiti e dei casi d'uso del modulo di Cassa (documento **A-NSC-Cassa-LGA-01.1 (rev. 10 giu).pdf**)
Analisi dei requisiti e dei casi d'uso del modulo di Consultazione (documento **A-NSC-Consultazione-LGA-01.0 (rev. 30 mag).pdf**)

Analisi dei requisiti e dei casi d'uso del modulo di Controllo accessi (documento **A-NSC-Controllo accessi-LGA-01.0 (rev. 4 giu).pdf**)
Analisi dei requisiti e dei casi d'uso del modulo di Elenchi planimetrie (documento **A-NSC-Elenchi planimetrie-LGA-03.0 (rev. 30 mag).pdf**)
Analisi dei requisiti e dei casi d'uso del modulo di Elenchi su atti (documento **A-NSC-Elenchi su atti-LGA-01.0 (rev. 30 mag).pdf**)
Analisi dei requisiti e dei casi d'uso del modulo di Estrazione dati (documento **A-NSC-Estrazione dati-LGA-03.0 (rev. 15 lug).pdf**)
Analisi dei requisiti e dei casi d'uso del modulo di Funzioni d'ausilio (documento **A-NSC-Funzioni Ausilio-LGA-01.5 (rev. 13 ott).pdf**)
Analisi dei requisiti e dei casi d'uso del modulo di Notifica (documento **A-NSC-Notifica-LGA-01.0 (rev. 30 mag).pdf**)
Analisi dei requisiti e dei casi d'uso del modulo di Statistiche (documento **A-NSC-Statistiche-LGA-01.0 (rev. 30 mag).pdf**)
Analisi dei requisiti e dei casi d'uso del modulo di Toponomastica (documento **A-NSC-Toponomastica-LGA-01.0 (rev. 30 mag).pdf**)
Progettazione
Progettazione Esecutiva - Nuovo Catasto Fabbricati - Modulo "Aggiornamento" (documento **A-NSC-Aggiornamento-PFZ-01.02.pdf**)
Progettazione Esecutiva - Nuovo Catasto Fabbricati - Modulo "Bonifica soggetti" (documento **A-NSC-BonificaSoggetti-PFZ-v.1.0.pdf**)
Progettazione Esecutiva - Nuovo Catasto Fabbricati - Modulo "Cassa" (documento **A-NSC-Cassa-PFZ-01.07.pdf**)
Progettazione Esecutiva - Nuovo Catasto Fabbricati - Modulo "Consultazione" (documento **A-NSC-Consultazione-PFZ-v.1.0.pdf**)
Progettazione Esecutiva - Nuovo Catasto Fabbricati - Modulo "Controllo accessi" (documento **A-NSC-ControlloAccessi-PFZ-v.1.0.pdf**)
Progettazione Esecutiva - Nuovo Catasto Fabbricati - Modulo "Elenchi planimetrie" (documento **A-NSC-ElenchiPlanimetrie-PFZ-v.1.0.pdf**)
Progettazione Esecutiva - Nuovo Catasto Fabbricati - Modulo "Elenchi su atti" (documento **A-NSC-ElenchiSuAtti-PFZ-v.1.0.pdf**)
Progettazione Esecutiva - Nuovo Catasto Fabbricati - Modulo "Estrazione dati" (documento **A-NSC-EstrazioneDati-PFZ-v.1.0.pdf**)
Progettazione Esecutiva - Nuovo Catasto Fabbricati - Modulo "Funzioni d'ausilio" (documento **A-NSC-Funzioni d'ausilio-PFZ-01.05.pdf**)
Progettazione Esecutiva - Nuovo Catasto Fabbricati - Modulo "Notifica" (documento **A-NSC-Notifica-PFZ-v.1.0.pdf**)
Progettazione Esecutiva - Nuovo Catasto Fabbricati - Modulo "Statistiche" (documento **A-NSC-Statistiche-PFZ-v.1.0.pdf**)
Progettazione Esecutiva - Nuovo Catasto Fabbricati - Modulo "Stime D/E (Bolzano)" (documento **A-NSC-Stime D-E (BZ)-PFZ-v.1.3.pdf**)
Progettazione Esecutiva - Nuovo Catasto Fabbricati - Modulo "Toponomastica" (documento **A-NSC-Toponomastica-PFZ-v.1.0.pdf**)

Manuale utente (estratto dalla progettazione esecutiva)
Modulo di Controllo accessi - Manuale utente (documento **Manuale NSC - 01 - Controllo accessi.pdf**)
Modulo di Consultazione - Manuale utente (documento **Manuale NSC - 02 - Consultazione.pdf**)
Modulo di Consultazione - Gestione delle richieste di planimetrie per via telematica - Note operative (documento **CEU - Gestione delle richieste di planimetrie per via telematica - Note operative.pdf**)
Modulo di Aggiornamento - Manuale utente (documento **Manuale NSC - 03 - Aggiornamento.pdf**)
Modulo di Aggiornamento - Gestione pratiche Docfa 4 - Note operative (documento **CEU - Gestione pratiche di aggiornamento Docfa 4 - Note operative.pdf**)
Modulo di Notifica - Manuale utente (documento **Manuale NSC - 04 - Notifica.pdf**)
Modulo di Notifica - Gestione delle notifiche via PEC - Note operative (documento **CEU - Gestione delle notifiche via PEC - Note operative.pdf**)
Modulo di Bonifica soggetti - Manuale utente (documento **Manuale NSC - 05 - Bonifica soggetti.pdf**)
Modulo di Funzioni d'ausilio - Manuale utente (documento **Manuale NSC - 06 - Funzioni d'ausilio.pdf**)
Modulo di Estrazione dati - Manuale utente (documento **Manuale NSC - 08 - Estrazione dati.pdf**)
Modulo di Elenchi su atti - Manuale utente (documento **Manuale NSC - 09 - Elenchi su atti.pdf**)
Modulo di Statistiche - Manuale utente (documento **Manuale NSC - 10 - Statistiche.pdf**)
Modulo di Elenchi planimetrie - Manuale utente (documento **Manuale NSC - 11 - Elenchi planimetrie.pdf**)
Modulo di Toponomastica - Manuale utente (documento **Manuale NSC - 12 - Toponomastica.pdf**)
Modulo di Cassa - Manuale utente (documento **Manuale NSC - 13 - Cassa.pdf**)
NCF – Sistema Gestionale Catasto Fondiario
Progettazione
Progettazione esecutiva – Nuovo Catasto Fondiario (documento **A-NCF-PRO-01.0.pdf**)
SLF – Sistema Gestionale Libro Fondiario
Manuale utente
Manuale utente gestione – Sistema informativo Libro Fondiario – Gestione dati Tavolare

(documento **Manuale utente gestione-V03-2006.pdf**)
Manuale utente iter – Sistema informativo Libro Fondiario – Gestione iter Tavolare (documento **Manuale utente iter-V03-2006.pdf**)
Manuale utente caricamento – Sistema informativo Libro Fondiario – Caricamento dati Tavolari (documento **Manuale caricamento-V03-2006.pdf**)
OPE – Sistema di apertura all'Utenza esterna – OPENkat
Progettazione
Regione Autonoma Trentino - Alto Adige - Gestione utenti e contabilità - Apertura utenza esterna – Specifica di progettazione (documento **LT-58-RB-04.pdf**)
Regione Autonoma Trentino - Alto Adige - Apertura all'utenza esterna – Consultazione dei dati del Catasto Fabbricati – Specifica di progettazione (documento **LT-58-RB-02.pdf**)
Regione Autonoma Trentino - Alto Adige - Apertura all'utenza esterna – Consultazione dei dati del Libro Fondiario – Specifica di progettazione (documento **LT-58-RB-05.pdf**)
Regione Autonoma Trentino - Alto Adige - Apertura all'utenza esterna – Consultazione dei dati del Catasto Geometrico – Specifica di progettazione (documento **LT-58-RF-01.pdf**)
Regione Autonoma Trentino - Alto Adige - Progettazione Esecutiva - Presentazione telematica delle pratiche: front end OPENkat (documento **A-UNI-PRE-FE-01_pratiche_catastali.pdf**)
Manuale utente
Documentazione on-line del sistema disponibile all'indirizzo web: http://www.catastotn.it/help/intro_ita.htm
Sistema di Monitoraggio degli Indicatori dei sistemi **CEU, NCF, SLF**
Progettazione
Progettazione esecutiva – Sistema Monitoraggio Indicatori – Versione 1.0 (documento **SMI-MonitoraggioIndicatori-PFZ-v.1.1.pdf**)

Sono di seguito elencati i documenti per la gestione dei processi relativi al servizio di Manutenzione del software che saranno consegnati al Contraente durante la fase di "presa in carico del sistema".

Documenti per la gestione dei processi relativi al servizio di Manutenzione del software :

- SGQ-PR-50.1 Incident management;
- SGQ-PR-50.3 Access management;
- SGQ-PR-70.1 Change management;

- SGQ-PR-80.1 Release and Deployment management;
- SIC-LG-06 "Sviluppo sicuro principali minacce e relative contromisure";
- SIC-LG-07 "Sicurezza nella progettazione e sviluppo di soluzioni informatiche", limitatamente al par. 2.2.2 come di seguito specificato;
- SIC-POL-08 "Sicurezza nella progettazione e sviluppo di soluzioni informatiche", limitatamente al par. 2.2 come di seguito specificato;
- SIC-POL-10 Sicurezza nell'esercizio e gestione di soluzioni informatiche – policy aziendale;

Il *Contraente* dovrà garantire che il proprio personale possieda i mezzi necessari allo svolgimento delle attività previste.

Le workstation in possesso delle risorse coinvolte dovranno avere installata la seguente dotazione software:

- Oracle Client 11g
- Oracle Developer 11.1.2.1.0
- MS Visual Studio 2008/2010 (per Sviluppo OPENkat)
- Oracle JDeveloper 11g (11.1.1.7.0)
- Java JDK 1.x
- Apache Maven

compresa delle eventuali licenze software.

Informatica Trentina metterà a disposizione del contraente all'avvio delle attività i seguenti strumenti:

- i Sistemi di Gestione della configurazione con autorizzazione all'accesso al personale del Contraente (SVN, TFS);
- Sistema BMC Remedy ITsm Suite per il governo dei processi;
- gli ambienti di test con autorizzazione all'accesso al personale del Contraente;
- l'autorizzazione all'accesso al personale del Contraente agli ambienti di produzione per la diagnosi dei problemi e la verifica della corretta esecuzione del passaggio in esercizio del software.

Gli ambienti messi a disposizione del contraente sono condivisi con altri sistemi pertanto sarà cura del Contraente prestare la massima attenzione per evitare di interferire con essi.

Il Contraente dovrà provvedere al collegamento telematico ridondato con Informatica Trentina.

Inoltre, in ottemperanza a quanto previsto dal Provvedimento del Garante per la Privacy del 27/11/2008 "Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema" e successive modificazioni, il Contraente dovrà provvedere all'individuazione e formale nomina dei soggetti individuati quali "Amministratori di Sistema", così come disposto nei punti 2.a. e 2.b. del succitato provvedimento. Copia di tale elenco dovrà essere trasmesso su richiesta ad Informatica Trentina, ovvero dovrà essere aggiornato in caso di variazioni, così come previsto nei punti 2.c. e 2.d. del provvedimento di cui sopra.

Informatica Trentina provvederà alla registrazione di tutti gli accessi logici effettuati sui propri sistemi, così come disposto dal punto 2.f., e si riserva la facoltà di effettuare le attività di verifica previste dal punto 2.e.

Gli accessi al data center di Informatica Trentina avverranno via VPN; in seguito sono elencate le piattaforme software con la lista dei browser e degli ambienti Java collaudati per la versione attualmente in uso. La compatibilità di client diversi andrà opportunamente valutata di volta in volta e, anche in caso positivo, non verrà fornito alcun supporto da Informatica Trentina.

Piattaforme collaudate

Piattaforma	Sistemi Operativi : lista dei browser e dei Java Environment
Windows	• XP Professional SP3 32 bit: Internet Explorer 7.0, Internet Explorer 8.0 and Firefox 3.0.Sun JRE 6 • Vista Enterprise SP1 32 bit and 64 bit: Internet Explorer 7.0, Internet Explorer 8.0 and Firefox 3.0.Sun JRE 6 • Windows 7 Enterprise 32 bit and 64 bit: Internet Explorer 8.0 and Firefox 3.5 Sun JRE 6 (6.5R2 and above)

Di seguito si riporta la lista dei client compatibili (ma non verificati con la versione di VPN attualmente in uso) comprendenti la lista dei browser e degli ambienti Java:

Piattaforme compatibili

Piattaforma	Sistemi Operativi	Browser e Java Environment
Windows	• Vista Enterprise/Ultimate/Business/Home	• Internet Explorer 8.0

Piattaforma	Sistemi Operativi	Browser e Java Environment
	Basic/Home Premium with Service Pack 1 or 2 on 32 bit or 64 bit platforms • Windows 7 Enterprise/Ultimate/Professional/Home Basic/Home Premium on 32bit or 64 bit platforms (6.5R2 and above) • XP Professional with SP2 or SP3 on 32 bit or 64 bit • 2000 Professional SP4 • XP Home Edition SP3 • XP Media Center 2005 • Windows 2003 server SP2, 32bit and 64 bit 1	* • Internet Explorer 7.0 * • Internet Explorer 6.0 * • Firefox 3.5 • Firefox 3.0 • Firefox 2.0 • Sun JRE 5/1.5.07 and above • Microsoft JVM – for Windows 2000 (* Wherever-applicable)

5 ATTIVITÀ DA SVOLGERE

Informatica Trentina si riserva il diritto di sottoporre a riesame in apposite riunioni (si veda par. 3.2.3) e di approvare/non approvare i prodotti risultanti dalle attività sotto indicate secondo quanto previsto nel capitolo di Validazione e Verifica 6.

In caso di non accettazione verrà redatta una nota con le non conformità/difetti rilevati.

5.1 PRESA IN CARICO DEL SISTEMA

L'attività di presa in carico del sistema consiste nell'acquisire tutte le informazioni che sono necessarie all'erogazione del servizio di manutenzione del software dei sistemi Catasto Fabbricati, Catasto Fondiario, Libro Fondiario, Sistema di Monitoraggio degli Indicatori, OPENkat.

Informatica Trentina fornirà a questo scopo tutta la documentazione e gli strumenti referenziati al capitolo 4.

Informatica Trentina procederà a verificare che le risorse del Contraente coinvolte nel progetto siano coerenti con quanto proposto nell'offerta. Qualora nel corso del progetto una delle risorse venisse sostituita, Informatica Trentina procederà ad analoga verifica.

L'attività verrà condotta dal Contraente, con il supporto del personale indicato da Informatica Trentina, **per un intervallo di tempo non superiore ai due mesi di calendario** secondo un piano e le modalità di svolgimento concordate con Informatica Trentina. Alla conclusione dell'attività verrà redatto un verbale, sottoscritto dalle parti, secondo i criteri di verifica di cui al capitolo 6.

Verrà inoltre erogata, se necessario, dal personale di Informatica Trentina una sessione di formazione sull'utilizzo del BMC Tool al fine della corretta implementazione dei processi di Incident, Change e Deploy Management richiesta per l'espletamento dei servizi descritti nei successivi paragrafi.

Durante questo periodo il contraente dovrà inoltre predisporre presso il proprio data center l'ambiente di sviluppo / test del sistema necessario alla gestione ed evoluzione del servizio secondo le caratteristiche precedentemente indicate.

5.2 SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEL SOFTWARE

Il Servizio di manutenzione del software dei sistemi Catasto Fabbricati, Catasto Fondiario, Libro Fondiario, Sistema di Monitoraggio degli Indicatori, OPENkat comprende:

- la **manutenzione correttiva**, per la rimozione di cause ed effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi. Sono ricompresi in tale tipologia sia le cause dei malfunzionamenti che gli effetti degli stessi che sono da ripristinare in quest'ambito. Per tale attività viene monitorato il livello di servizio o **SLA** (Service Level Agreement) esposto nel capitolo **5.4.1**;
- la **manutenzione ordinaria**, che consiste in interventi attuati per adattare i programmi e le procedure alle mutate esigenze dell'utente; a ottimizzare le prestazioni e la qualità delle procedure elaborative anche con riferimento all'ambiente tecnologico; in interventi di realizzazione software "una tantum" per l'estrazione di dati o la produzione di report. Rientrano in tale categoria gli interventi che richiedono **un effort di implementazione non superiore ai 10 giorni lavorativi**. A tale attività viene applicato il livello di servizio o **SLA** esposto nel capitolo **5.4.2**;
- la **manutenzione evolutiva**, che consiste in interventi attuati per adattare i programmi e le procedure alle mutate esigenze dell'utente. Rientrano in tale categoria gli interventi che richiedono **un effort di implementazione superiore ai 10 giorni lavorativi** A tale attività viene applicato il livello di servizio o **SLA** esposto nel capitolo **5.4.2**.
- la gestione del servizio (quali attività di supporto tecnico e di dominio) limitatamente a ciò di cui il contraente assume la responsabilità secondo quanto descritto in 5.2.1.4 A tale attività viene applicato il livello di servizio o SLA esposto nel capitolo 5.4.5 SLA GESTIONE DEL SERVIZIO.

Il Servizio di manutenzione del software contempla il servizio di gestione della configurazione che comprende il complesso delle attività finalizzate ad identificare, controllare e **tracciare le versioni di ciascun elemento software** che compone il sistema **e la relativa documentazione. Tutta la documentazione tecnica consegnata dovrà quindi essere tenuta costantemente aggiornata, a cura del Contraente**, in funzione dei cambiamenti apportati al sistema.

Le procedure per il passaggio in esercizio del software modificato nonché le modifiche alle strutture dei dati derivanti sia da interventi di manutenzione correttiva che di manutenzione ordinaria o evolutiva, dovranno essere automatiche e replicabili nei diversi ambienti di riferimento (test, produzione). Al Contraente verrà dato accesso agli ambienti di Test del sistema sui quali potrà effettuare tutte le verifiche di funzionamento previste prima di concludere l'intervento. Il deploy verrà effettuato, utilizzando le procedure automatiche predisposte dal Contraente, dal personale di Informatica Trentina secondo le modalità descritte in seguito per ciascun servizio. Nel caso in cui il deploy implichi modifiche al database, il contraente fornirà il relativo supporto.

Il servizio di manutenzione del software comprende inoltre l'erogazione del supporto specialistico erogato sia presso gli uffici di Informatica Trentina che presso le sedi dei Clienti di Informatica Trentina (Provincia Autonoma di Trento – Servizio Catasto e Servizio Libro Fondiario; Provincia Autonoma di Bolzano – Ripartizione 41, Catasto e Libro Fondiario). **Nel servizio è compresa attività di analisi** finalizzata alla migliore definizione degli interventi di manutenzione del software. Tali attività richiedono una conoscenza approfondita dell'architettura software. A tale attività viene applicato il livello di servizio o **SLA** esposto nel capitolo **5.4.3**.

Nell'esercizio del ruolo di DBA Applicativo, il Contraente potrà avvalersi della collaborazione del data center di Informatica Trentina inserendo un Work Order con TEMPLATE "Richiesta attività", descrivendo la richiesta nel campo SUMMARY e selezionando il gruppo di destinazione "DC – Database".

Per le attività che afferiscono all'esecuzione di un processo ITIL® di Change o di Release tale Work Order andrà collegato alla richiesta che ha generato l'esigenza.

Tali Work Order potranno essere utilizzati anche per far fronte alla periodica esigenza di allineamento dei database di test e di quality.

L'interlocuzione del Committente con il Contraente, per tutte le esigenze operative non risolvibili nell'ambito dei processi ITIL adottati, avverrà attraverso Work Order con TEMPLATE "Richiesta attività", descrivendo la richiesta nel campo SUMMARY e selezionando il gruppo di Technical Support fra quelli disponibili.

Bilinguismo

Tutti i moduli software oggetto dell'appalto sono progettati per un funzionamento con interfaccia in lingua italiana o tedesca, a scelta dell'utente; la gestione del bilinguismo riguarda anche tutte le stampe, che possono essere generate in lingua italiana, tedesca e in determinati casi in versione bilingue. Anche la documentazione utente (manualistica, help on-line) per i sistemi destinati al pubblico (OPENkat) è redatta nelle due lingue, mentre quella per l'uso interno è solo in lingua italiana.

Si intende che tutti gli interventi di manutenzione sono da intendersi conclusi con la predisposizione e il test del software e della documentazione, quando richiesta, in entrambe le lingue, rispettando gli standard di sviluppo fino ad oggi adottati. La traduzione di eventuali nuovi testi dall'italiano è invece a carico del Committente, alla quale devono essere forniti, a cura del Contraente, gli elenchi dei testi da tradurre con eventuali vincoli di lunghezza massima delle stringhe, in formato MS Word o MS Excel.

Orari e finestre del servizio

Per i Servizi di manutenzione del software **la finestra di erogazione è relativa ai giorni lavorativi dalle 08:00 alle 18:00.** Sono lavorativi i giorni da lunedì a venerdì non festivi.

5.2.1 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEL SOFTWARE

Le richieste ed i relativi tempi di risoluzione verranno tracciati nello strumento BMC Remedy ITM Suite di volta in volta attraverso la gestione di un Ticket oppure di un Task. Il contraente sulla base della notifica ricevuta, **prenderà in carico la richiesta e provvederà,** nel più breve tempo possibile, per avere a disposizione un lasso di tempo adeguato **al mantenimento degli SLA, ad effettuare la diagnosi della richiesta** per verificarne la corretta classificazione. Durante tale fase il contraente avrà cura eventualmente di richiedere al Responsabile del contratto IT, tutte le informazioni di approfondimento che fossero necessarie per il completamento della stessa oppure a contattare direttamente l'utente finale che ha richiesto il supporto.

Nel caso in cui il contraente verifichi un'errata assegnazione o classificazione della richiesta, dovrà provvedere, nel più breve tempo possibile, **a chiudere la richiesta** motivando nel campo WORK INFO NOTES la decisione e in particolare il motivo dell'errata classificazione o assegnazione e indicando anche tutte le eventuali informazioni in suo possesso che potrebbero essere utili per la corretta gestione della richiesta.

In caso di incarico tramite ticket di Change il contraente dovrà impostare il campo STATUS a "Cancelled".

In caso di incarico tramite Task il contraente dovrà impostare il campo STATUS a "Closed" e la STATUS REASON a "Cancelled" riportando le motivazioni nel campo WORK INFO NOTES.

A seconda della classificazione della richiesta verranno seguite le indicazioni di seguito riportate.

5.2.1.1 Erogazione dei servizi di manutenzione correttiva.

Il Ticket di Change è stato classificato con TEMPLATE "Software Change: correttiva". Il Contraente sulla base di tali classificazioni **provvederà, entro i limiti temporali previsti dagli specifici SLA, a rimuovere la causa del malfunzionamento, a rendere disponibile il risultato di tali attività all'utente e a chiudere il ticket,** descrivendo dettagliatamente le operazioni effettuate nel Tab

Work Detail nei campi NOTES dei Work Info relativi ai "Work Info Type" del gruppo "Supporto Applicativo".

Nel caso in cui l'attività richieda il rilascio in produzione di componenti software, **vanno seguite le indicazioni** operative di seguito riportate.

- Una volta stimati i tempi di risoluzione dell'intervento, **il Contraente apre un ticket di tipo Release** selezionando OPERATIONAL (TIER1: "Release" – TIER2: "Semplificata" – TIER3: "Nessuno") **che si auto assegnerà** indicando nel campo "SUMMARY" la descrizione della richiesta, nel campo "BUSINESS JUSTIFICATION" il valore "Defect", nel campo TARGET DATE la data di previsione di disponibilità degli aggiornamenti per il passaggio in esercizio e **portando il ticket in stato di approvazione della pianificazione portando il Task nella fase di "Planning" e lo stato a "Planning Approval"** (in questo modo verrà impostato automaticamente l'approvatore della pianificazione). **Tale passaggio di stato costituisce la notifica di Preavviso passaggio in esercizio**
- **Alla conclusione dell'intervento di manutenzione, il Contraente effettua le attività preparatorie necessarie per il rilascio del sistema in esercizio e porta il ticket di Release**, aperto precedentemente, alla fase di MILESTONE "Deployment", il campo STATUS "In Progress" **e lo assegna al COORDINATOR GROUP "DC-Middleware-portali". Tale assegnazione costituisce la notifica di Richiesta esecuzione passaggio in esercizio.** Il Contraente assicurerà la necessaria collaborazione ad effettuare tutte le attività previste per completare il Rilascio in produzione, secondo le istruzioni da lui precedentemente formulate. L'assegnazione del ticket di Release al gruppo "DC-Middleware-portali" deve pervenire alla struttura di Informatica Trentina al massimo entro le ore 15:00 per poter effettuare il passaggio in esercizio nell'intervallo tra le ore 17:00 e le ore 18:00 dello stesso giorno (finestra ordinaria). In casi eccezionali le azioni da intraprendere saranno concordate tra il responsabile del contratto IT ed il responsabile del contratto del Contraente.
- **A fronte dell'evidenza dell'esito positivo del passaggio in esercizio, verificato dalla chiusura del ticket di Release, il Contraente avverte il richiedente e chiude il ticket di Change** portandolo nella Fase "Closed" con lo STATUS "Closed" (determinando così il tempo totale dell'intervento considerato nel calcolo degli SLA). Alla chiusura dell'intervento, il contraente compilerà tutte le informazioni supplementari nel campo WORK INFO NOTES.

5.2.1.2 Erogazione del servizio di manutenzione ordinaria ed evolutiva

L'erogazione del servizio di manutenzione ordinaria ed evolutiva avviene nell'ambito di un processo basato sulla **definizione congiunta tra IT e Contraente dell'intervento**. L'attività è suddivisa in quattro distinti momenti:

a) **la presa in carico da parte del Contraente della richiesta di valutazione di un intervento**, inoltrata dal responsabile del contratto di IT e contenente gli elementi necessari a definire e stimare l'intervento, **il cui prodotto finale è costituito da una proposta di intervento del Contraente** che contiene una descrizione sintetica delle attività, della documentazione da produrre/aggiornare, dei costi in termini di giornate lavorative necessarie e dei tempi di rilascio previsti;

b) **l'esame da parte di IT della proposta di intervento con eventuale approvazione finale e conseguente attivazione dei lavori;**

c) **la realizzazione da parte del Contraente** delle modifiche al software, la produzione e/o l'aggiornamento della documentazione tecnica di progetto ed il rilascio nell'ambiente di Test e Quality di Informatica Trentina ovvero la messa a disposizione dei prodotti delle elaborazioni "una tantum"; in particolare precondizione per il rilascio nell'ambiente di Test e Quality di Informatica Trentina è che siano stati eseguiti i test di integrazione negli ambienti del Contraente e forniti tutti i relativi documenti di test (vedi par. 4); potranno essere previsti anche rilasci intermedi (sia della documentazione aggiornata che del SW) soggetti a validazione da parte di Informatica Trentina;

d) **al termine delle attività previste si procederà alla validazione conclusiva eventualmente anche attraverso un collaudo** effettuato in contraddittorio tra le parti. I responsabili del Contraente e di IT provvederanno congiuntamente ad effettuare le verifiche necessarie e riporteranno sul verbale di collaudo, redatto dal responsabile del contratto IT, il dettaglio delle attività svolte e l'esito del collaudo che riguarderà i seguenti punti:

   - Verifica dei rapporti di test;
   - Corretta operatività del sistema;
   - Verifica della documentazione prodotta/aggiornata.

Al superamento positivo del collaudo il contraente provvederà a richiedere il passaggio in produzione nei tempi concordati con il responsabile del Contratto IT ed a chiudere l'intervento.

Le richieste ed i relativi tempi di presa in carico **verranno tracciati** nello strumento **BMC Remedy ITsm Suite** attraverso la gestione di:

- **un Task di Valutazione e stima** (OPERATIONAL: TIER1: "Task" – TIER2: "Change" – TIER3: "Valutazione intervento"). Tale richiesta conterrà gli elementi per la definizione e la stima degli impegni necessari a

realizzare la modifica richiesta al software e verrà **inviato a cura del Responsabile del contratto**. Il contraente sulla base della notifica email, prenderà in carico il task (portandolo in stato in lavorazione, STATUS "Work in progress") e **provvederà, entro un tempo massimo di 5 giorni, a formulare una proposta di soluzione**, allegando i relativi documenti al Task e indicando nel campo SUMMARY del paragrafo WORK INFO: la stima dei giorni richiesti per l'effettuazione dell'intervento, i tempi di rilascio praticabili ed il periodo di validità della stima. Con tali informazioni il contraente chiude il Task. Sarà cura del Contraente eventualmente richiedere al Responsabile del contratto IT tutte le informazioni di approfondimento che fossero necessarie per la definizione della proposta di intervento.

- **Il Responsabile del contratto IT valuterà la proposta di intervento,** raccogliendo tutti gli elementi decisionali in merito **e, nel caso di approvazione dell'intervento inserirà un Task di Esecuzione Intervento** (OPERATIONAL: TIER1: "Task" – TIER2: "Change" – TIER3: **"Manutenzione Ordinaria" oppure "Manutenzione Evolutiva"**). Tale Task conterrà la richiesta di attuazione della proposta di soluzione precedentemente formulata dal Contraente e l'indicazione della tempistica concordata sulla base della stima effettuata dal contraente stesso, (nel campo SCHEDULED END DATE del TAB "DATES"), che diventerà l'elemento di valutazione del raggiungimento dello SLA previsto per il servizio. **Il contraente prenderà in carico il Task** (portandolo in stato in lavorazione, STATUS "Work in progress") **e provvederà ad effettuare l'attività richiesta nei tempi concordati; il Task verrà quindi riassegnato** (STATUS: Assigned) **al Change Group di riferimento per il sistema per l'effettuazione dell'eventuale collaudo. In caso di collaudo negativo, il Task verrà quindi riassegnato**, con l'evidenza delle anomalie riscontrate, **al Contraente** che dovrà provvedere alla risoluzione e, al termine delle attività, riassegnerà il Task al Change Group di riferimento per il sistema. **Questa iterazione continuerà fino al collaudo positivo,** momento nel quale il Responsabile del Contratto IT chiuderà il Task (determinando così il tempo totale dell'intervento considerato nel calcolo degli SLA).
- **Per il passaggio in produzione dell'intervento realizzato, il Responsabile del contratto di Informatica Trentina assegnerà un ticket di tipo Release** con OPERATIONAL (TIER1: "Release" – TIER2: "Completa" – TIER3: "Nessuno") con, nel campo SUMMARY, la descrizione della richiesta, nel campo BUSINESS JUSTIFICATION il valore "Maintenance" oppure "Enhancement", nel campo TARGET DATE la data di richiesta del passaggio in esercizio. **Il Contraente effettuerà le attività preparatorie** necessarie per il rilascio del sistema **e porterà il ticket di**

Release in stato di approvazione della pianificazione impostando il campo STATUS a "Planning Approval" (verrà impostato automaticamente l'approvatore della pianificazione). **Tale passaggio di stato costituisce la notifica di Preavviso passaggio in esercizio.**

- **All'approvazione della pianificazione di rilascio il Contraente porta il ticket di Release alla MILESTONE "Deployment" e STATUS "In Progress" e lo assegna al Coordinator Group "DC-Middleware-portali".** Tale assegnazione costituisce la notifica di Richiesta esecuzione passaggio in esercizio. Il Contraente assicurerà la necessaria collaborazione ad effettuare tutte le attività previste per completare il Rilascio in produzione, secondo le istruzioni da lui precedentemente formulate.

Alcuni interventi di manutenzione ordinaria, all'atto dell'apertura del ticket di Change, potranno essere classificati con una priorità elevata (campo PRIORITY valorizzato con "High" o "Critical"). In tal caso il Contraente dovrà, nell'esecuzione dei Task collegati alla Change, individuare ed attuare la soluzione meglio rispondente al problema nel minor tempo possibile e, quando necessario/opportuno, concordare con il responsabile del contratto IT le modalità operative tese a minimizzare i tempi di messa a disposizione della soluzione per l'utente finale.

Tutte le attività vanno condotte nel rispetto dei requisiti di sicurezza per la progettazione e realizzazione di soluzioni informatiche così come descritti in SIC-LG-06, SIC-LG-07, SIC-POL-08.

5.2.1.3 Erogazione del servizio di supporto specialistico

L'erogazione del servizio di supporto specialistico viene attivata da una mail inviata dal Responsabile del contratto di IT al responsabile del contratto del Contraente. Quest'ultimo attesterà l'erogazione del servizio tramite mail indirizzata al responsabile del contratto di IT.

L'attività viene quindi concordata fra i due responsabili del contratto ed attivata dal Responsabile del Contratto di IT con una comunicazione scritta contenente gli elementi concordati in termini di: massimale di giornate previste, data di avvio e di conclusione dell'attività, prodotto da realizzare.

5.2.1.4 Erogazione della Gestione del Servizio

Per quanto concerne la gestione del servizio rientrano in questa categoria tutte le attività di supporto tecnico e di dominio legate alla quotidiana gestione del servizio.

In questo caso il committente aprirà un ticket di Incident all'interno del quale sarà aperto un Task che avrà la seguente classificazione Tier 1: "Request Fulfillment", Tier 2: "Richiesta di Informazioni" Tier 3: variabile.

Il Contraente sulla base di tali classificazioni provvederà, entro i limiti temporali previsti dagli specifici SLA, a chiudere il task portandolo nello stato "Closed", status reason "Success", e rendere disponibile il risultato di tali attività al richiedente, descrivendo dettagliatamente le operazioni effettuate nel Tab Work Info del task.

Per quanto riguarda l'infrastruttura tecnologica il contraente dovrà operare sui sistemi secondo i privilegi e le responsabilità sotto riportate.

a) ambiente di sviluppo / test:

1. L'ambiente di sviluppo / test è collocato presso il Contraente, gestito completamente dal medesimo, il quale procederà ad aggiornare, direttamente ed in modo autonomo, tutte le componenti; sia quelle attinenti le applicazioni, le configurazioni degli applicativi, tutti i processi applicativi e flussi e le basi dati sia le componenti di sistema, di infrastruttura (middleware) e hardware. L'infrastruttura tecnologica dell'ambiente di sviluppo/ test dovrà essere allineata a quella degli ambienti di Test, Quality e Produzione di Informatica Trentina.
2. Il Contraente nell'implementazione e gestione di tali ambienti è tenuto al rispetto dei controlli inerenti previsti nell'Annex A dello standard CEI ISO/IEC 27001:2005 "Tecnologia per l'Informazione – Tecniche per la Sicurezza – SGSI - Requisiti" secondo le politiche/procedure proprie interne nel caso in cui sia certificata rispetto al predetto standard o in alternativa secondo quanto previsto dalla SIC-POL-10 "Sicurezza nell'esercizio e gestione di soluzioni informatiche".

b) ambienti di test, quality e produzione:

Gli ambienti di Test, Quality e Produzione sono collocati presso Informatica Trentina. Sono a carico di Informatica Trentina le attività di gestione e aggiornamento delle componenti middleware, mentre sono a carico del Contraente le attività di gestione e aggiornamento di tutte le componenti attinenti le applicazioni, le configurazioni degli applicativi e le basi dati.

Tutte le attività vanno condotte nel rispetto dei requisiti di sicurezza nell'esercizio e gestione di soluzioni informatiche così come descritti in SIC-POL-10.

5.2.2 DIFFORMITÀ NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEL SOFTWARE.

La chiusura di un ticket o di un task deve avvenire nel rispetto del processo produttivo adottato (effettuazione dei test negli ambienti previsti, adozione delle linee guida di sviluppo del sistema ed aderenza all'architettura software descritta nella documentazione del sistema). **L'evidenza di chiusura di un ticket o di un task senza il completamento di tutti i passi previsti dal processo produttivo**, della modifica di informazioni di categorizzazione, tracciatura o limiti temporali, ovvero **la presenza di reclami da parte del cliente di IT** che, ad esempio, evidenzia il persistere di un problema nonostante gliene sia stata notificata la risoluzione, **comporta la contestazione di una difformità nella gestione dell'intervento** relativo **attraverso la richiesta** da parte di Informatica Trentina di apertura di uno specifico **ISSUE**, secondo le modalità descritte nel paragrafo 3.2.2, ed a cui il Contraente è tenuto comunque a trovare una rapida soluzione. Il Contraente può tempestivamente presentare per iscritto le proprie giustificazioni sulla contestazione mossagli ed in tal caso si seguiranno le modalità previste per l'escalation nel paragrafo 2.1, oppure accettare la contestazione e proporre una soluzione al problema contestato.

Alla gestione delle difformità è applicato lo SLA di cui al paragrafo 5.4.4.

5.2.3 APPLICAZIONE DELLE MISURE DI SICUREZZA RELATIVAMENTE ALLE ATTIVITÀ SVOLTE

L'attività richiesta riguarda la manutenzione dei Sistemi Informativi del Catasto e Libro Fondiario, sia sui componenti software costituenti i Sistemi all'avvio delle attività, sia sulle nuove componenti od eventuali nuovi sottosistemi, sviluppati nell'ambito dell'erogazione del servizio di manutenzione del software stesso, sulla base delle indicazioni contenute nel presente capitolato tecnico.

La manutenzione del sistema dovrà rispettare, nelle sue varie fasi, le misure di sicurezza previste così come di seguito indicato:

- ✓ durante la fase di analisi occorre individuare e definire i requisiti posti dal cliente (interno o esterno), quelli non precisati ma necessari, quelli derivanti da norme cogenti e/o stabilite dalla Committente (vedi par. 2.1 del documento SIC-LG-07 "*Sicurezza nella progettazione e sviluppo di soluzioni informatiche*"): la proposta di soluzione deve soddisfare tutti i requisiti individuati
- ✓ durante la fase di progettazione occorre individuare le potenziali minacce e vulnerabilità che possono mettere in pericolo la sicurezza dell'applicazione, tramite un'analisi degli scenari chiave di utilizzo e l'identificazione delle risorse critiche per le quali è necessario garantire particolare protezione,

definendo successivamente le metodologie ed i meccanismi di sicurezza da utilizzare sulla base delle vulnerabilità rilevate (per i dettagli in merito alle principali minacce e relative contromisure fare riferimento al documento SIC-LG-06 "*Sviluppo sicuro: principali minacce e relative contro*misure") ;

- ✓ durante la fase di realizzazione occorre attenersi a quanto previsto nel par. 2.2.2 del documento SIC-POL-08 "*Sicurezza nella progettazione e sviluppo di soluzioni informatiche*" e nel par. 2.2.2 del documento SIC-LG-07 "*Sicurezza nella progettazione e sviluppo di soluzioni informatiche*";
- ✓ i test dovranno riguardare anche le caratteristiche di sicurezza e la verifica di eventuali vulnerabilità applicative secondo le modalità e le indicazioni presenti nel par. 2.2.4 del documento SIC-POL-08 "*Sicurezza nella progettazione e sviluppo di soluzioni informatiche*";
- ✓ relativamente all'avviamento del servizio devono essere rispettati i criteri di sicurezza descritti nel par. 2.2.4 del documento SIC-POL-08 "*Sicurezza nella progettazione e sviluppo di soluzioni informatiche*".

5.3 RICONSEGNA DEL SISTEMA E CHIUSURA DEL SERVIZIO

Alla conclusione del periodo di erogazione del servizio di manutenzione del software verrà effettuata, presso la sede del Committente, la riconsegna del sistema al personale indicato da Informatica Trentina di tutti gli elementi della configurazione corrente del sistema (software, documentazione aggiornata circa le variazioni intervenute nel corso del contratto e circa le informazioni rilevanti per l'erogazione dei servizi di manutenzione del software, etc.). Il Contraente dovrà fornire a questo scopo tutta la documentazione e gli strumenti referenziati al capitolo 4 debitamente aggiornati.

Per la ripresa in carico del sistema da parte del personale indicato da Informatica Trentina il Contraente darà supporto per il necessario affiancamento per un impegno di massimo 15 giorni-persona da erogarsi in un arco temporale concordato con Informatica Trentina secondo un piano di lavoro che tenga conto delle necessità operative legate alla fase di presa in carico del sistema da parte del nuovo team individuato. Alla conclusione dell'attività verrà redatto un verbale, sottoscritto dalle parti, secondo i criteri di verifica di cui al capitolo 6.

5.4 LIVELLI DEL SERVIZIO

5.4.1 SLA PER MANUTENZIONE CORRETTIVA

In riferimento ai tempi chiusura degli interventi di manutenzione correttiva vengono applicati i livelli di servizio (SLA) riportati di seguito.

MANUTENZIONE CORRETTIVA - Tempo di chiusura degli interventi di manutenzione correttiva

Servizio	KPI - Descrizione	I dati rilevati	La metrica	SLA	Periodo di riferimento
Servizio di manutenzione correttiva del software	L'indicatore evidenzia il tempo intercorrente tra la data di acquisizione della richiesta di intervento e la data di chiusura dell'intervento stesso.	Vengono rilevati puntualmente per ciascun intervento: • la data di acquisizione della richiesta di manutenzione correttiva; • la data di chiusura dell'intervento di manutenzione correttiva, individuata come la data di assegnazione del ticket al gruppo mittente del ticket dopo che il Contraente ha svolto le verifiche e le azioni	$C1 = \frac{Ci1}{Ct} x100$ dove: **C1** è la percentuale degli interventi di manutenzione correttiva chiusi entro il giorno successivo al giorno di acquisizione; **Ci1** è il numero di interventi di manutenzione correttiva chiusi entro il giorno successivo al giorno di acquisizione; **Ct** è il numero totale di interventi di manutenzione correttiva chiusi, rilevati nel periodo di osservazione. $C2 = \frac{Ci2}{Ct} x100$	C1 ≥ 75% C2 ≥ 95% C3 = 100%	trimestre

		correttive del caso.	dove: **C2** è la percentuale degli interventi di manutenzione correttiva chiusi entro il secondo giorno dall'acquisizione; **Ci2** è il numero di interventi di manutenzione correttiva chiusi entro il secondo giorno dall'acquisizione; **Ct** è il numero totale di interventi di manutenzione correttiva chiusi, rilevati nel periodo di osservazione. $C3 = \frac{Ci3}{Ct} x100$ dove: **C3** è la percentuale degli interventi di manutenzione correttiva chiusi entro il settimo giorno dall'acquisizione; **Ci3** è il numero di interventi di manutenzione correttiva chiusi entro il settimo giorno dall'acquisizione; **Ct** è il numero totale di interventi di		

			manutenzione correttiva chiusi, rilevati nel periodo di osservazione.		

Nota 1: La data di acquisizione della richiesta di manutenzione correttiva coincide con la data di assegnazione del ticket

MANUTENZIONE CORRETTIVA - Tempo di chiusura delle richieste di Investigazione e Diagnosi

Servizio	KPI - Descrizione	I dati rilevati	La metrica	SLA	Periodo di riferimento
Servizio di manutenzione correttiva	L'indicatore evidenzia il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di intervento e la data di chiusura dell'intervento stesso.	Vengono rilevati puntualmente per ciascun intervento: • la data di acquisizione della richiesta di intervento di Investigazione e Diagnosi; • la data di chiusura dell'intervento di	$C1 = \frac{Ci1}{Ct} x100$ dove: **C1** è la percentuale degli interventi di Investigazione e Diagnosi chiusi entro il 4 ore; **Ci1** è il numero di interventi di Investigazione e Diagnosi chiusi entro 4 ore;	C1 ≥ 75% C2 ≥ 95% C3 = 100%	Trimestre solare

		Investigazione e Diagnosi (individuata come la data in cui viene chiuso il Task di attivazione).	**Ct** è il numero totale di interventi di Investigazione e Diagnosi chiusi, rilevati nel periodo di osservazione. $C2 = \frac{Ci2}{Ct} x100$ dove: **C2** è la percentuale degli interventi di Investigazione e Diagnosi chiusi entro 8 ore dall'acquisizione; **Ci2** è il numero di interventi di Investigazione e Diagnosi chiusi entro 8 ore dall'acquisizione; **Ct** è il numero totale di interventi di Investigazione e Diagnosi chiusi, rilevati nel periodo di osservazione. $C3 = \frac{Ci3}{Ct} x100$ dove: **C3** è la percentuale degli interventi di Investigazione e Diagnosi chiusi entro 24		

			ore dall'acquisizione; **Ci3** è il numero di interventi di Investigazione e Diagnosi chiusi entro 24 ore dall'acquisizione; **Ct** è il numero totale di interventi di Investigazione e Diagnosi chiusi, rilevati nel periodo di osservazione.		

Nota 1: La data di acquisizione della richiesta di Investigazione e Diagnosi coincide con la data di assegnazione del task

5.4.2 SLA PER MANUTENZIONE ORDINARIA ED EVOLUTIVA

Vengono applicati livelli di servizio (SLA), come riportati di seguito, in riferimento ai tempi di esecuzione delle attività di manutenzione ordinaria/evolutiva richieste.

MANUTENZIONE ORDINARIA ED EVOLUTIVA - Tempo di Valutazione delle richieste di intervento di ordinaria/evolutiva

Servizio	KPI - Descrizione	I dati rilevati	La metrica	SLA	Periodo di riferimento
Manutenzione ordinaria/evolutiva – Valutazione delle richieste	L'indicatore evidenzia il tempo intercorrente tra la data di acquisizione della richiesta di valutazione di un intervento di manutenzione ordinaria/ evolutiva e la data di chiusura della richiesta di valutazione, intesa come la data di invio da parte del Contraente della proposta di	Vengono rilevati puntualmente per ciascun intervento: - la data di acquisizione della richiesta di valutazione di un intervento di manutenzione ordinaria/evolutiva; - la data di chiusura della valutazione richiesta (individuata come la data in cui viene inviata ad Informatica Trentina da parte del Contraente la proposta di	$C1 = \frac{Ci1}{Ct} x100$ dove: **C1** è la percentuale di richieste di valutazione di intervento di manutenzione ordinaria/ evolutiva chiuse entro 5 giorni di calendario; **Ci1** è il numero di richieste di valutazione di intervento di manutenzione ordinaria/ evolutiva valutate entro 5 giorni di calendario; **Ct** è il numero totale di richieste di valutazione di manutenzione ordinaria/ evolutiva rilevate nel periodo di osservazione. $C2 = \frac{Ci2}{Ct} x100$ dove: **C2** è la percentuale delle richieste di valutazione di interventi	C1 ≥ 90% C2 =100%	Trimestre solare

	intervento.	intervento).	di manutenzione ordinaria/ evolutiva valutate entro 10 giorni di calendario; **Ci2** è il numero delle richieste di valutazione di interventi di manutenzione ordinaria/ evolutiva valutate entro 10 giorni di calendario; **Ct** è il numero totale di richieste di valutazione di interventi di manutenzione ordinaria/ evolutiva rilevate nel periodo di osservazione.		

MANUTENZIONE ORDINARIA ED EVOLUTIVA – Tempi di realizzazione degli interventi di manutenzione ordinaria/ evolutiva

Servizio	KPI - Descrizione	I dati rilevati	La metrica	SLA	Periodo di riferimento
Manutenzione ordinaria ed evolutiva – Rilascio modifiche	L'indicatore evidenzia il tempo intercorrente tra la data di chiusura prevista dell'intervento di manutenzione ordinaria/ evolutiva e la data di riassegnazione al gruppo mittente seguita dal	Vengono rilevati per ciascun intervento: • la data di chiusura prevista inserita nel campo SCHEDULED END DATE del TAB "Dates"; • la data di riassegnazione al gruppo mittente seguita dal collaudo positivo.	$C1 = \frac{Ci1}{Ct} x100$ dove: C1 è la percentuale degli interventi di manutenzione ordinaria/ evolutiva risolti entro la data di chiusura concordata Ci1 è il numero di interventi di manutenzione ordinaria/ evolutiva risolti entro la data di chiusura concordata; Ct è il numero totale di interventi di manutenzione ordinaria/ evolutiva rilevati nel periodo di osservazione. $C2 = \frac{Ci2}{Ct} x100$	C1 ≥ 75% C2 = 100%	Trimestre solare

	collaudo positivo.		dove: C2 è la percentuale degli interventi di manutenzione ordinaria/ evolutiva risolti entro il settimo giorno lavorativo successivo alla data di chiusura concordata; Ci2 è il numero di interventi di manutenzione ordinaria/ evolutiva risolti entro il settimo giorno lavorativo successivo alla data di chiusura concordata; Ct è il numero totale di interventi di manutenzione ordinaria/ evolutiva rilevati nel periodo di osservazione.		

Lo SLA in oggetto non può essere garantito:

Eccezione 1: nel caso di modifica dei requisiti utente in corso d'opera, che verrà comunicata per iscritto al Contraente da parte di Informatica Trentina, l'intervento sarà considerato fuori SLA;

Eccezione 2: nel caso di interventi a carattere d'urgenza per i quali verrà valutata congiuntamente la possibilità di stabilire diverse modalità di effettuazione e di consegna dell'intervento.

5.4.3 SLA PER IL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO

In riferimento alla qualità del servizio di supporto specialistico vengono applicati i livelli di servizio (SLA) riportati di seguito.

Tempo di risposta e attivazione per una richiesta di supporto specialistico

Servizio	KPI - Descrizione	I dati rilevati	La metrica	SLA	Periodo di riferimento
Servizio di manutenzione del software	L'indicatore evidenzia la tempestività della risposta ad una richiesta di supporto specialistico e relativa attivazione dell'intervento.	Vengono rilevati per ciascuna richiesta di intervento: • la data di ricezione da parte del Contraente della mail di richiesta di Informatica Trentina • la data di attivazione del supporto specialistico richiesto attestata dalla mail di risposta del Contraente.	**C** è il numero degli interventi di supporto specialistico attivati oltre i cinque giorni successivi alla richiesta	C = 0	Mese solare

Tempo di intervento per il supporto specialistico – Attività di analisi

Servizio	KPI - Descrizione	I dati rilevati	La metrica	SLA	Periodo di riferimento
Servizio supporto specialistico - analisi	L'indicatore evidenzia il rispetto dei tempi concordati.	Vengono rilevati per ciascuna attività di analisi: • la data di conclusione concordata rilevata dalla comunicazione di attivazione • la data di conclusione della attività rilevata dalla comunicazione di conclusione attività del Contraente.	C è il numero degli interventi di supporto specialistico - analisi conclusi oltre i cinque giorni successivi alla data concordata	C = 0	Mese solare

5.4.4 SLA PER LA DIFFORMITÀ NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEL SOFTWARE

In riferimento alla qualità del servizio di manutenzione del software vengono applicati i livelli di servizio (SLA) riportati di seguito.

Presenza di Ticket contestati

Servizio	KPI - Descrizione	I dati rilevati	La metrica	SLA	Periodo di riferimento
Servizio di manutenzione del software	L'indicatore evidenzia la presenza di ISSUE di contestazione di un Ticket o di un Task.	Vengono rilevati puntualmente nel periodo di riferimento: • la presenza di ISSUE relativi sia a richieste formulate attraverso Ticket che quelle formulate attraverso Task, contestati da Informatica Trentina.	**C** è il numero degli interventi di manutenzione contestati nel periodo di riferimento a cui non viene data una giustificazione ritenuta valida da Informatica Trentina.	C = 0	Mese solare

5.4.5 SLA GESTIONE DEL SERVIZIO

In riferimento ai tempi chiusura degli interventi di gestione del servizio vengono applicati i livelli di servizio (SLA) riportati di seguito.

GESTIONE DEL SERVIZIO - Tempo di chiusura dei task collegati ad un Incident

Servizio	KPI - Descrizione	I dati rilevati	La metrica	SLA	Periodo di riferimento
Servizio di gestione del servizio	L'indicatore evidenzia il tempo intercorrente tra la data di assegnazione del task di intervento e la data di chiusura dell'intervento stesso.	Vengono rilevati puntualmente per ciascun task, collegato ad un Incident: • la data di assegnazione del task; • la data di chiusura del task;	$C1 = \frac{Ci1}{Ct} x100$ dove: **C1** è la percentuale degli interventi su task collegati ad un Incident chiusi entro 8 ore dall'assegnazione; **Ci1** è il numero di interventi su task collegati ad un Incident chiusi entro 8 ore dall'assegnazione; **Ct** è il numero totale di interventi su task collegati ad un Incident assegnati nel periodo di osservazione. $C2 = \frac{Ci2}{Ct} x100$	C1 ≥ 75% C2 = 100%	Trimestre solare

			dove: **C2** è la percentuale degli interventi su task collegati ad un Incident chiusi entro 16 ore dall'assegnazione; **Ci2** è il numero di interventi su task collegati ad un Incident chiusi entro 16 ore dall'assegnazione; **Ct** è il numero totale di interventi su task collegati ad un Incident assegnati nel periodo di osservazione.		

6 VERIFICA E VALIDAZIONI

Attività	Criterio di verifica
Attività di presa in carico del sistema	Strumenti ed ambienti di riferimento di cui al paragrafo 4 attivi, operativi ed accessibili, nonché il rispetto, per le risorse del Contraente coinvolte nel progetto, dei requisiti minimi dichiarati in fase di offerta.
Erogazione servizio manutenzione del software	Rispetto degli SLA descritti al capitolo 5.4
Riconsegna del sistema e chiusura del servizio	Consistenza della baseline rilasciata in configurazione. Strumenti ed ambienti di riferimento di cui al capitolo 4 attivi, operativi ed accessibili. Verbale di presa in carico.

6.1 LISTA DOCUMENTI DA GESTIRE

Di seguito sono riepilogati i documenti di cui è richiesta la realizzazione in questo Capitolato Tecnico. I documenti sono indicati con il nome ed il paragrafo di riferimento all'interno del presente documento.

Identificativo	Documento	Paragrafo
E-AAA-MAN-PIA-01 (*)	Piano di Progetto	3.1 3.1.2 3.1.4
E-AAA- MAN-SAL-01 (*)	Rapporto di Avanzamento	3.1.5 3.2.1
E-AAA-MAN-LDP-01 (*)	Lista Documenti Prodotti	3.2.5
E-AAA-MAN-RIU-01 (*)	Verbale di Riunione	3.2.3
E-AAA-DIM	Documento di architettura e	< per le

-01 (*)	dimensionamento del sistema	manutenzioni evolutive con impatto su architettura >
E-AAA-PFZ -01 (*)	Progettazione funzionale	< per le manutenzioni ordinarie ed evolutive >
E-AAA-CTS -01 (*)	Progettazione del test	< per le manutenzioni ordinarie ed evolutive >
E-AAA-RTS -01 (*)	Rapporto di esecuzione del test	< per le manutenzioni ordinarie ed evolutive >
Vari	Tutta la documentazione tecnica di progetto	4

(*) Dove AAA è il codice dell'applicazione interessata (CEU, NCF, OPE oppure SLF).