PAT/RFS506-04/09/2018-0503856 - Allegato Utente 2 (A02)

INDICATORE DELLA CONDIZIONE ECONOMICA FAMILIARE ICEF

SERVIZI DI MANUTENZIONE, SUPPORTO TECNICO SPECIALISTICO ALLA DEFINIZIONE DELLE POLITICHE DI SOSTEGNO ECONOMICO AI SINGOLI E ALLE FAMIGLIE

CAPITOLATO TECNICO

11/06/2018
A-ICF-GEST-CT-01
Servizio ICF - Indicatore della condizione economica familiare
01.101.0 In Vigore

INDICE

1 INTRODUZIONE 3
1.1 ACRONIMI E ABBREVIAZIONI 4
2 RUOLI E RESPONSABILITÀ 8
2.1 COMUNICAZIONE 8
3 PIANIFICAZIONE E CONDUZIONE DEL SERVIZIO 10
3.1 PIANIFICAZIONE DEL SERVIZIO 10
3.1.1 WORK BREAKDOWN STRUCTURE (WBS) 10
3.1.2 GESTIONE DEI RISCHI 10
3.1.2.1 ANALISI E VALUTAZIONE DEL RISCHIO 11
3.1.3 STIME 12
3.1.4 PIANO DI GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE 12
3.2 CONDUZIONE DEL SERVIZIO 12
3.2.1 CONTROLLO E MONITORAGGIO 12
3.2.2 GESTIONE ISSUE 13
3.2.3 REVISIONI E REPORTING 14
3.2.4 GESTIONE DELLA CONFIGURAZIONE 14
3.2.5 MIGLIORAMENTI E CORREZIONI 15
4 CONOSCENZE, STRUMENTI ED AMBIENTI DI RIFERIMENTO NECESSARI PER LA PRESA IN CARICO DEL SERVIZIO 16
4.1 CONTESTO. COSA È ICEF 16
4.2 ALCUNI DATI DEL SERVIZIO 17
4.3 DESCRIZIONE DEL DATA CENTER DELLA COMMITTENTE 38
4.4 COMPETENZE DI DOMINIO RILEVANTI 39
4.5 COMPETENZE TECNOLOGICHE RICHIESTE 40
4.6 DOCUMENTAZIONE A CORREDO E STRUMENTI 40
5 ATTIVITÀ DA SVOLGERE NELL'AMBITO DEL SERVIZIO 44
5.1 PRESA IN CARICO DEL SISTEMA 45
5.1.1 ATTIVITÀ OPZIONALE PER L'AGGIORNAMENTO DELL'AMBIENTE DI PRODUZIONE 46
5.1.1.1 AMBIENTI DI TEST, QUALITY E PRODUZIONE 49
5.1.1.2 ACCESSO ALLE MACCHINE 50
5.1.1.3 DEPLOY DEL SOFTWARE 50
5.2 SERVICE MANAGEMENT E PROJECT MANAGEMENT 51
5.2.1 SERVICE MANAGEMENT 51
5.2.2 PROJECT MANAGEMENT 52

5.3 SUPPORTO TECNICO SPECIALISTICO ALLA DEFINIZIONE E GESTIONE DELLE POLITICHE DI SETTORE 53
5.4 MANUTENZIONE DEL SOFTWARE 54
5.4.1 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEL SOFTWARE 57
5.4.1.1 EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA 58
5.4.1.2 EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE EVOLUTIVA 59
5.4.1.3 EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI SUPPORTO APPLICATIVO 61
5.5 GESTIONE DELL' INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA 61
5.5.1 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELL'INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA 61
5.6 HELP DESK E ASSISTENZA UTENTE 64
5.7 FORMAZIONE 66
5.8 DOCUMENTAZIONE TECNICA DA PRODURRE 67
5.8.1 PROGETTAZIONE 67
5.8.2 ARCHITETTURA SOFTWARE PROPOSTA IN RELAZIONE AL DIMENSIONAMENTO DEL SISTEMA 67
5.8.3 ISTRUZIONI OPERATIVE PER LA GESTIONE 68
5.8.4 DOCUMENTAZIONE UTENTE 68
5.8.5 TEST 68
5.8.6 COMPLETAMENTO ATTIVITÀ PER IL RILASCIO 68
5.9 RICONSEGNA DEL SISTEMA E CHIUSURA DEL SERVIZIO 69
5.10 DIFFORMITÀ NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA E DI GESTIONE DELL'INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA. 70
5.11 CONSIDERAZIONI GENERALI 70
5.12 LIVELLI DI SERVIZIO 71
5.12.1 SLA PER IL SERVIZIO DI ASSISTENZA UTENTE 73
5.12.2 SLA PER IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEL SOFTWARE 74
5.12.3 SLA PER IL SERVIZIO DI SUPPORTO TECNICO SPECIALISTICO 79
5.12.4 SLA PER IL SERVIZIO DI SUPPORTO APPLICATIVO 81
5.12.5 SLA PER IL SERVIZIO DI FORMAZIONE 82
5.12.6 SLA PER LA AVAILABILITY DEL SERVIZIO, PER OUTAGE DEL SERVIZIO E PER IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DELL'INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA 83
6 VERIFICA E VALIDAZIONI 89
6.1 LISTA DOCUMENTI DA GESTIRE 89

1 INTRODUZIONE

Il presente documento descrive le attività e le modalità di erogazione richieste per il servizio *"ICF - gestione ICEF"*.

Nello specifico, per quanto concerne la manutenzione del software, l'attività richiesta riguarda sia le componenti software costituenti il Sistema all'avvio delle attività, sia le nuove componenti od eventuali nuovi sottosistemi sviluppati nell'ambito dell'erogazione del servizio di manutenzione del software stesso.

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 dei servizi di manutenzione del sistema software, di gestione dell'infrastruttura tecnologica, di formazione, di supporto tecnico specialistico alla definizione delle politiche di sostegno economico ai singoli ed alle famiglie del sistema "ICEF - Indicatore della condizione economica familiare" descritti nel presente capitolato.

Il Contraente diviene responsabile dell'ininterrotta erogazione e continuità del servizio per il sistema in oggetto.

Informatica Trentina ha adottato, nella definizione delle modalità di erogazione dei servizi di manutenzione del software, le best practices ITIL® così come descritti 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

1.1 ACRONIMI E ABBREVIAZIONI

Oggetto/Soggetto	Descrizione
AMBIENTE DI PRODUZIONE	Ambiente operativo per l'esercizio reale dei sistemi informativi, per gli stress test e per le verifiche. Tale ambiente è dislocato presso la sede della Committente.
AMBIENTE DI QUALITY	Ambiente operativo a supporto delle attività di verifica e collaudo, interventi formativi e verifiche su hardware di potenza inferiore rispetto all'ambiente di produzione. Tale ambiente è dislocato presso la sede della Committente
AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE	Per amministrazioni pubbliche si intendono tutti gli Enti Locali della Provincia Autonoma di Trento
ICEF	Indicatore della Condizione Economica Familiare
APSS	Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari della Provincia autonoma di Trento
ASP	Application Service Provisioning. Il modello architetturale prevede che la tecnologia di elaborazione (hardware) e quella applicativa (software) vengano gestite centralmente presso un Service Provider lasciando all'utente finale la scelta dei tempi e dei modi di fruizione del servizio.
BIM	Consorzio dei Comuni del bacino imbrifero: in Trentino sono presenti quattro BIM che insistono su zone specifiche del territorio
CAPITOLATO TECNICO	Il presente documento che definisce i prodotti e i servizi
COMMITTENTE	La società Informatica Trentina Spa con sede in via G. Gilli n. 2 – 38121 – Trento – Italia
CONTRAENTE	L'operatore economico che ha stipulato il contratto con Informatica Trentina Spa
CONTRATTO	L'ordine che Informatica Trentina Spa invierà al Contraente acquistando beni e servizi in oggetto
CST	Il Centro Servizi Territoriali, è la struttura di Informatica Trentina Spa, che presidia e provvede all'erogazione dei servizi in modalità ASP. Assieme ai servizi applicativi specifici erogati in modalità ASP, il CST offre un insieme di servizi aggiuntivi di carattere consulenziale e di supporto
CSV	Comma Separated Values è un formato di file basato su file di testo utilizzato per l'importazione ed esportazione (ad

	esempio da fogli elettronici o database) di una tabella di dati
DATO PERSONALE	"qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile («interessato»); si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un identificativo come il nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale" (art. 4 Regolamento (UE) 2016/679)
DATI SENSIBILI	i dati personali idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale
DBA	Database Administrator
DBA APPLICATIVO	Database Administrator del sistema informativo
ICEF	Indicatore della Condizione Economica Familiare
ICT	Information and Communication Technology
INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA	Complesso dei sistemi di elaborazione (hardware, software di base e middleware) e dei sistemi di telecomunicazione mediante i quali sono erogati i servizi informatici.
IT	Informatica Trentina Spa
ENTI	Enti del Trentino: in tale categoria rientrano gli Enti Strumentali della PAT, gli Enti Locali e altri Enti territoriali
EE.LL.	Enti Locali del Trentino: in tale categoria rientrano anche gli Enti Strumentali degli Enti Locali stessi
ENTI STRUMENTALI	Enti di cui all'articolo 33 della L.P. n. 3 del 2006
LDAP	Lightweight Directory Access Protocol
MEV	Manutenzioni evolutive
ODL	Ordine di Lavoro
PARTI	Tutti i soggetti coinvolti nell'erogazione dei servizi oggetto del presente Capitolato, ovvero Ente, Committente e Contraente
PAT	Provincia Autonoma di Trento
PM	Project Manager
RESPONSABILE DEL CONTRATTO	Soggetto della Committente che assume la responsabilità complessiva di gestione della fornitura

RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO	Soggetto della Committente responsabile di tutte le fasi di progettazione, affidamento ed esecuzione di ogni intervento da realizzarsi mediante un contratto di approvvigionamento. Sovrintende a tutti i compiti relativi alle procedure di affidamento e alla vigilanza sulla corretta esecuzione dei contratti
SERVIZIO INFORMATICO	Il servizio è un mezzo attraverso il qual poter fornire valore ai clienti facilitando i risultati che i clienti desiderano conseguire senza sostenere gli specifici costi e rischi.(Foundations of IT Service Management based on ITIL v3, 2007)
SIEM	Security Information and Event Management
SINET	Sistema Informativo Elettronico Trentino
SISTEMI INFORMATIVI	Il temine denota il complesso di risorse HW e SW di dati strutturati e di procedure SW attraverso cui si automatizzano alcune funzionalità e alcuni servizi.
SISTEMA DI AUTORIZZAZIONE	L'insieme degli strumenti e delle procedure che abilitano l'accesso ai dati e alle modalità di trattamento degli stessi, in funzione del profilo di autorizzazione del richiedente
SUPPORT	Corrente sistema informativo in uso in Informatica Trentina e altri partner per il governo dei processi e la gestione del ticketing
SLA	Service Level Agreement
SPOC	Single Point of Contact
SPOF	Single Point of Failure, componente di un sistema informativo che, in caso di malfunzionamento/guasto, provoca il blocco dell'intero sistema
SOCIETA'	Informatica Trentina Spa
STAKEHOLDERS	Attori coinvolti
TLC	Telecomunicazioni
TRATTAMENTO	"qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la

	limitazione, la cancellazione o la distruzione" (art. 4 Regolamento (UE) 2016/679)
TELPAT	Rete di trasmissione dati operante sul territorio della Regione Autonoma Trentino Alto-Adige progettata, realizzata e gestita da Informatica Trentina Spa, che offre i servizi di telecomunicazione ad enti pubblici locali quali la Provincia autonoma di Trento, i Comuni, le Strutture Sanitarie, la Regione Autonoma Trentino – Alto-Adige, le Aziende di Promozione Turistica ed associazioni di categoria ed organizzazioni private
VLAN	Virtual Local Access Network, rete locale virtuale
VPN	Virtual Private Network
VULNERABILITA'	Debolezza intrinseca di un componente del sistema informativo aziendale che può essere sfruttata da una minaccia per arrecare un danno ai beni dell'organizzazione
WS	Web Services
WSDL	Web Services Description Language
XML	eXtensible Markup Language

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 Responsabile Sicurezza	Riferimento per le autorizzazioni agli accessi Riferimento per le problematiche relative alla sicurezza; richiede l'elenco dei soggetti individuati quali "Amministratori di Sistema" ed esegue verifiche sul rispetto delle misure di sicurezza previste contrattualmente
Erogazione del servizio di manutenzione correttiva	Responsabile applicazione Responsabile Data center	Riferimento per problematiche applicative Riferimento per problematiche relative al funzionamento

		dell'infrastruttura tecnologica
Erogazione del servizio manutenzione evolutiva	Responsabile del contratto IT Responsabile Data center	Formula la richiesta di valutazione degli interventi di manutenzione Attiva gli interventi di manutenzione. Riferimento per problematiche relative al funzionamento dell'infrastruttura tecnologica
Avvio del servizio	Responsabile del contratto IT Responsabile Data center	Valida le condizioni di avvio del servizio. Valida le condizioni di avvio del servizio dal punto di vista dell'infrastruttura tecnologica

Per quanto riguarda le comunicazioni formali, 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'affido, utilizzando anche un'apposita casella di e-mail che verrà indicata da Informatica Trentina.

Per quanto riguarda le comunicazioni operative ai fini dell'esecuzione del servizio, al Responsabile del contratto IT si affiancheranno i PM quali interfacce operative.

Il Responsabile del contratto del Contraente dovrà essere sempre reperibile da parte del Responsabile del contratto IT e dei PM ad un recapito telefonico ed email che verranno indicati all'atto della sottoscrizione del contratto.

Per qualsiasi problema che non trovasse soluzione attraverso il contatto diretto tra i responsabili del contratto di IT e del Contraente, ed eventualmente i PM, 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 dei servizi e delle attività richieste dovranno avvenire **in lingua italiana**.

3 PIANIFICAZIONE E CONDUZIONE DEL SERVIZIO

3.1 PIANIFICAZIONE DEL SERVIZIO

La Relazione tecnica presentata dal Contraente (di seguito definita "Piano di Progetto") costituisce la baseline contrattuale salvo modifiche al contratto stesso.

Il Contraente dovrà fornire eventuali aggiornamenti del Piano di Progetto entro 5 giorni lavorativi dall'evento che ha causato la necessità dell'aggiornamento ed in ogni caso dopo ogni Stato Avanzamento Lavori.

Variazioni alla pianificazione saranno valide ed impegnative per Informatica Trentina solo se approvate e sottoscritte dai suoi Rappresentanti in apposite riunioni (si veda par. 3.2.3). In caso di non accettazione verrà redatta una nota con le indicazioni correttive.

3.1.1 WORK BREAKDOWN STRUCTURE (WBS)

Il Contraente dovrà mantenere aggiornata nel Piano di Progetto la WBS secondo cui saranno gestite le attività, con particolare riferimento ai task e alle milestones.

Come sistema standard di tracciamento delle attività verrà usato Microsoft Project.

3.1.2 GESTIONE DEI RISCHI

Il Contraente dovrà mantenere aggiornata nel Piano di Progetto l'individuazione delle criticità e la descrizione delle relative azioni di presidio.
A tale scopo dovrà pertanto:

1. identificare il rischio;
2. analizzarlo in base a quanto indicato nel par. 3.1.2.1;
3. in caso di magnitudo (criticità) superiore a 0,25 definire il piano di mitigazione;
4. implementare tale piano;
5. eseguire controllo e monitoring.

3.1.2.1 Analisi e valutazione del rischio

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

6. 0,1 = probabilità molto bassa;
7. 0,3 = probabilità bassa;
8. 0,5 = probabilità media;
9. 0,7 = probabilità alta;
10. 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:

11. 0,1 = impatto molto basso;
12. 0,3 = impatto basso;
13. 0,5 = impatto medio;
14. 0,7 = impatto alto, aspetto importante;
15. 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.

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

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

3.1.3 STIME

Il Contraente sarà responsabile dell'aggiornamento delle stime del team di risorse da utilizzare per l'erogazione del servizio.
Eventuali proposte di aggiornamento del team rispetto alle stime iniziali contenute nella Relazione tecnica presentata dal Contraente andranno sottoposte all'approvazione di Informatica Trentina, e dovranno essere corredate da tutti gli elementi necessari a dare evidenza della metodologia e dei criteri adottati nonché delle giustificazioni delle modifiche proposte.

3.1.4 PIANO DI GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

Il Contraente dovrà mantenere aggiornata nel Piano di Progetto la propria procedura di gestione della documentazione di progetto.

Per i documenti dovranno essere usati i formati previsti dal Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), quindi, a titolo esemplificativo, in formato pdf e/o aperto (OpenOffice / LibreOffice), salvo diversa indicazione della Committente.

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

3.2 CONDUZIONE DEL SERVIZIO

3.2.1 CONTROLLO E MONITORAGGIO

Il Contraente dovrà tracciare le attività attinenti all'erogazione del servizio richiesto tramite lo strumento BMC Remedy ITM Suite messo a disposizione dalla Committente, secondo le indicazioni fornite al capitolo 5. Ciò permetterà di ottenere un'evidenza formale circa il raggiungimento degli SLA definiti per ciascuna attività di cui al capitolo 5.

Tali evidenze andranno riportate nel Rapporto di Avanzamento (si veda par. 3.2.3) per le verifiche con Informatica Trentina sull'andamento del servizio.

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. Tali issue andranno redatti 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
Note	Commento
Data chiusura	Data chiusura effettiva
Decisioni adottate	Decisioni adottate, a cura del Responsabile del contratto IT

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 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 a 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 sostenere 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:

16. stato corrente dell'attività e verifica degli SLA (si veda paragrafo 3.2.1);
17. ragioni di eventuali ritardi, problemi, azioni correttive pianificate o decisioni prese (Gestione degli ISSUE);
18. stato avanzamento dei rischi;
19. eventi principali previsti nel periodo successivo;
20. azioni chiuse nel periodo (si veda par. 3.2.2).

Tale "Rapporto di avanzamento" dovrà pervenire alla Committente entro la prima settimana del mese successivo.

3.2.4 GESTIONE DELLA CONFIGURAZIONE

Per la Configurazione, il Contraente dovrà utilizzare il repository GIT messo a disposizione da Informatica Trentina S.p.A.
A valle della presa in carico della soluzione, una delle prime attività da effettuare sarà di portare in configurazione i sorgenti della soluzione ICEF sul sistema di configurazione di IT GIT.

L'attività sarà concordata con IT sia per quanto riguarda le politiche di archiviazione da attivare (oltre le tecniche di tracciatura) sia i modi e le tempistiche delle stesse.
La configurazione si concluderà con la realizzazione di un sistema di messa in esercizio della soluzione ICEF nei vari ambienti Sviluppo, Test e Produzione di deploy automatico basato su tecnologia Jenkins o altro, se nel frattempo la tecnologia dovesse proporre soluzioni più evolute.

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

21. rilasci (commit) di software "compilabile";
22. 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 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 CONOSCENZE, STRUMENTI ED AMBIENTI DI RIFERIMENTO NECESSARI PER LA PRESA IN CARICO DEL SERVIZIO

4.1 CONTESTO. COSA È ICEF

ICEF, acronimo di Indicatore della Condizione Economica Familiare, è un sistema sviluppato con l'obiettivo di dotare l'Amministrazione di uno strumento flessibile, alternativo all'ISEE nazionale (Indicatore della Situazione Economica Equivalente), per l'erogazione di politiche di sostegno al bisogno familiare (nei diversi settori sanità, trasporti, servizi sociali, istruzione, etc.).

Nel Sistema informativo ICEF confluiscono le pratiche dei cittadini che chiedono prestazioni sociali agevolate alla Provincia Autonoma di Trento e ai suoi enti funzionali. Il sistema permette di gestire in maniera integrata le politiche di sostegno, realizzando un vero e proprio sottosistema informativo delle politiche sociali, socio assistenziali, socio sanitarie, abitative, scolastiche ed altro (politiche di settore), ed è basato su un modello di supporto alle decisioni che permette di tenere conto di una molteplicità di variabili, fornendo il miglior risultato e consentendo una gestione efficace, oggettiva e trasparente dei criteri di valutazione. **Il sistema informativo ICEF gestisce anche politiche di sostegno non basate sull'indicatore ICEF** (es. ISEE) e politiche di sostegno indipendenti dalla condizione economica.

Il sistema attua una gestione semplice ed efficace delle politiche di settore, razionalizzando e velocizzando al tempo stesso la gestione delle procedure amministrative, fornendo così un migliore servizio al cittadino.

In particolare il sistema informativo ICEF consente di:

- calcolare il valore dell'indicatore della condizione economica,
- combinare la valutazione della condizione economica familiare con altri criteri/indicatori definiti dal decisore politico per individuare i soggetti ammissibili all'intervento e per graduarne la misura; nello specifico, fissare tariffe, graduatorie, priorità di accesso, merito, ecc. in linea con gli obiettivi dell'Amministrazione;
- gestire i dati per singolo Ente/Servizio e interagire in rete con gli altri enti coinvolti nel processo (esempio Servizi provinciali, Comprensori, Comuni);
- gestire e completare la pratica in tempi estremamente brevi, rendendo disponibile al cittadino - in tempo reale - un report nel quale viene riportato l'esito della richiesta e dettagliati i conteggi che sono a supporto dell'esito;
- creare una banca dati a supporto delle attività di supporto alle decisioni;
- scambiare dati con altri sistemi in modalità di cooperazione applicativa (APSS, SPIL, ..)

E' possibile, oltre alla gestione con un unico strumento delle politiche di settore, valutare scenari diversi attraverso simulazioni, utili al decisore politico per stimarne gli impatti anche in termini di equilibrio di bilancio.

Il sistema ICEF (*http://icef.provincia.tn.it*) si suddivide in due ambiti principali:

- l'area pubblica destinata all'uso da parte dei cittadini per simulare la propria posizione, compilando i fac simile di moduli "di prova";
- l'area riservata destinata all'uso degli operatori, che permette l'inserimento dei dati reddituali e patrimoniali nelle dichiarazioni sostitutive ICEF e la presentazione delle domande per interventi agevolativi previste dalle politiche di settore.

Per quanto attiene alla **documentazione tecnica** si rinvia ai documenti elencati nel paragrafo 4.6 Documentazione a corredo.

Per quanto attiene alla normativa provinciale afferente il sistema ICEF, al momento della stesura del capitolato la disciplina ICEF generale è definita dalla delibera provinciale n. 1076 del 29 giugno 2015 come modificata dalla delibera provinciale n. 1804 del 14 ottobre 2016 e da ultimo dalla n. 1298 del 20 luglio 2018; in aggiunta, le ultime istruzioni per la compilazione delle dichiarazioni ICEF sono state approvate con delibera provinciale n. 1248 del 20 luglio 2018, mentre l'aggiornamento dell'algoritmo di calcolo dell'indicatore ICEF è stato approvato con delibera provinciale n. 1286 del 20 luglio 2018. Per le declinazioni di settore si rinvia infine agli atti amministrativi consultabili nella sezione del sito istituzionale della Provincia Autonoma di Trento all'indirizzo *http://www.delibere.provincia.tn.it/*.

4.2 ALCUNI DATI DEL SERVIZIO

Il servizio è attivo dall'inizio dell'anno 2000 e viene utilizzato su tutto il territorio provinciale, vedendo coinvolti uffici appartenenti a Provincia, Comuni, Comunità di valle, Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, Patronati e CAAF, per un totale di circa 800 operatori e circa 360 sportelli attivi nel 2017.

Nelle tabelle seguenti viene riportato il dimensionamento indicativo del sistema ICEF per quanto riguarda il *tipo di supporto/assistenza* ed *il personale impiegato (suddiviso per profilo)* sia per la manutenzione ordinaria e assistenza sia per la manutenzione evolutiva.

Tipo supporto/assistenza (anno 2017)	Numero	Media giornaliera	Picco giornaliero
Ticket	*2.156*	*10*	*31*
Chiamate telefoniche non da PAT (046)*	*4.946*	*22*	*46*
Chiamate telefoniche da PAT (046149)*	*2.235*	*10*	
e-mail su caselle personali (valori approssimativi)	*3.400*	*15*	

Stima personale impiegato (FTE)	Capo Progetto	Analista	Programmatore/ assistenza
Manutenzione ordinaria e assistenza	0,5	1	4

Personale impiegato (2016)(FTE)	Capo Progetto	Analista	Programmatore
Manutenzione evolutiva	0,65	1,55	2,25

Di seguito viene riportato il numero totale di dichiarazioni ICEF e domande di settore trattate negli ultimi tre anni:

ANNO	Dichiarazioni ICEF	Domande di settore per interventi agevolativi
2013	268.611	139.610
2014	258.387	155.056
2015	263.856	236.904
2016	232.917	158.870
2017	242.963	193.503

A titolo indicativo, segue elenco delle domande di settore (moduli domanda) attualmente presenti nel sistema ICEF attivate a partire dal 2004 e fino al 2018.
I moduli evidenziati con **(*)** sono usati in maniera continuativa, mentre i moduli degli anni pregressi sono utilizzati nel caso di ricalcolo di benefici per modifiche apportate in conseguenza di ravvedimenti o controlli. All'interno della stessa politica i moduli differiscono pressoché sempre in ragione di variazioni della disciplina ICEF generale o della disciplina di settore. Dei moduli evidenziati con **(**)** è previsto il rilascio entro luglio 2018.

1	Dati residenza e pagamento soggetti APAPI	(*)
2	Assegno nucleo familiare - L. 448/98	(*)
3	Assegno maternità - L. 448/98	(*)
4	Benefici Opera Universitaria e Università - Nuova domanda - ANNO 2004/05	
5	Benefici Opera Universitaria e Università - Riconferma - ANNO 2004/05	

6	Indennità integrativa di conciliazione - ANNO 2004/05	
7	Borse di studio per residenti in Provincia di Trento iscritti fuori provincia - ANNO 2005/06	
8	Borse di studio per residenti in Provincia di Trento iscritti alla Facoltà di Medicina e Chirurgia - ANNO 2004/05	
9	Benefici Opera Universitaria e Università - Nuova domanda - ANNO 2005/06	
10	Benefici Opera Universitaria e Università - Riconferma - ANNO 2005/06	
11	Indennità integrativa di conciliazione - ANNO 2005/06	
12	Borse di studio per residenti in Provincia di Trento iscritti fuori provincia - ANNO 2006/07	
13	Borse di studio per residenti in Provincia di Trento iscritti alla Facoltà di Medicina e Chirurgia - ANNO 2005/06	
14	Benefici Opera Universitaria e Università - Nuova domanda - ANNO 2006/07	
15	Benefici Opera Universitaria e Università - Riconferma - ANNO 2006/07	
16	Indennità integrativa di conciliazione - ANNO 2006/07	
17	Borse di studio per residenti in Provincia di Trento iscritti alla Facoltà di Medicina e Chirurgia - ANNO 2006/07	
18	Benefici Opera Universitaria e Università - Nuova domanda - ANNO 2007/08	
19	Benefici Opera Universitaria e Università - Riconferma - ANNO 2007/08	
20	Indennità integrativa di conciliazione - ANNO 2007/08	
21	Borse di studio per residenti in Provincia di Trento iscritti alla Facoltà di Medicina e Chirurgia - ANNO 2007/08	
22	Borse di studio per residenti in Provincia di Trento iscritti alla Facoltà di Medicina e Chirurgia - ANNO 2008/09	
23	Borse di studio per residenti in Provincia di Trento iscritti alla Facoltà di Medicina e Chirurgia - ANNO 2009/10	
24	Borse di studio per residenti in Provincia di Trento iscritti alla Facoltà di Medicina e Chirurgia - ANNO 2010/11	
25	Borse di studio per residenti in Provincia di Trento iscritti alla Facoltà di Medicina e Chirurgia - ANNO 2011/12	
26	Benefici Opera Universitaria - Nuova domanda - ANNO 2008/09	
27	Benefici Opera Universitaria - Riconferma - ANNO 2008/09	
28	Benefici Università - ANNO 2008/09	
29	Benefici Opera Universitaria e Università - Nuova domanda - ANNO 2009/10	

30	Benefici Opera Universitaria e Università - Riconferma - ANNO 2009/10	
31	Benefici Opera Universitaria e Università - Nuova domanda - ANNO 2010/11	
32	Benefici Opera Universitaria e Università - Riconferma - ANNO 2010/11	
33	Benefici Opera Universitaria e Università - Nuova domanda - ANNO 2011/12	
34	Benefici Opera Universitaria e Università - Riconferma - ANNO 2011/12	
35	Benefici Opera Universitaria e Università - Nuova domanda - ANNO 2012/13	
36	Benefici Opera Universitaria e Università - Riconferma - ANNO 2012/13	
37	Borse di studio per residenti in Provincia di Trento iscritti alla Facoltà di Medicina e Chirurgia - ANNO 2012/13	
38	Benefici Opera Universitaria e Università - Altri interventi - ANNO 2013/14	
39	Borse di studio per studenti residenti in provincia di Trento, iscritti a corsi di formazione per Operatori Socio Sanitari (OSS) a.a. 2013/14	
40	Borse di studio per residenti in Provincia di Trento iscritti alla Facoltà di Medicina e Chirurgia a.a. 2013/14	
41	Benefici Opera Universitaria e Università - Nuova domanda - ANNO 2013/14	
42	Benefici Opera Universitaria e Università - Riconferma - ANNO 2013/14	
43	Benefici Opera Universitaria e Università - Altri interventi - ANNO 2014/15	
44	Borse di studio per studenti residenti in provincia di Trento, iscritti a corsi di formazione per Operatori Socio Sanitari (OSS) a.a. 2014/15	
45	Borse di studio per residenti in Provincia di Trento iscritti alla Facoltà di Medicina e Chirurgia a.a. 2014/15	
46	Benefici Opera Universitaria e Università - Nuova domanda - ANNO 2014/15	
47	Benefici Opera Universitaria e Università - Riconferma - ANNO 2014/15	
48	Benefici Opera Universitaria e Università - Altri interventi - ANNO 2015/16	
49	Borse di studio per studenti residenti in provincia di Trento, iscritti a corsi di formazione per Operatori Socio Sanitari (OSS) a.a. 2015/16	

50	Borse di studio per residenti in Provincia di Trento iscritti alla Facoltà di Medicina e Chirurgia a.a. 2015/2016	
51	Benefici Opera Universitaria e Università - Nuova domanda - ANNO 2015/16	
52	Benefici Opera Universitaria e Università - Riconferma - ANNO 2015/16	
53	Benefici Opera Universitaria e Università - Altri interventi - ANNO 2016/17	
54	Borse di studio per studenti residenti in provincia di Trento, iscritti a corsi di formazione per Operatori Socio Sanitari (OSS) a.a. 2016/17	
55	Borse di studio per residenti in Provincia di Trento iscritti alla Facoltà di Medicina e Chirurgia a.a. 2016/2017	
56	Benefici Opera Universitaria e Università - Nuova domanda - ANNO 2016/17	
57	Benefici Opera Universitaria e Università - Riconferma - ANNO 2016/17	
58	Dichiarazione ICEF per diritto allo studio per Opera Universitaria - ANNO 2017/18	(*)
59	Domanda ICEF per diritto allo studio per Opera Universitaria - ANNO 2017/18	(*)
60	Domanda ISEE per diritto allo studio per Opera Universitaria - ANNO 2017/18	(*)
61	Domanda ICEF parificato per diritto allo studio per Opera Universitaria - ANNO 2017/18	(*)
62	Domanda ISEE parificato per diritto allo studio per Opera Universitaria - ANNO 2017/18	(*)
63	Domanda ISEE per piano d'accumulo - ANNO 2017/18	(*)
64	Domanda ISEE per borse sanità - ANNO 2017/18	(*)
65	Dichiarazione ICEF per diritto allo studio per Opera Universitaria - ANNO 2018/19	(**)
66	Domanda ICEF per diritto allo studio per Opera Universitaria - ANNO 2018/19	(**)
67	Domanda ISEE per diritto allo studio per Opera Universitaria - ANNO 2018/19	(**)
68	Domanda ICEF parificato per diritto allo studio per Opera Universitaria - ANNO 2018/19	(**)
69	Domanda ISEE parificato per diritto allo studio per Opera Universitaria - ANNO 2018/19	(**)
70	Domanda ISEE per piano d'accumulo - ANNO 2018/19	(**)
71	Domanda ISEE per borse sanità - ANNO 2018/19	(**)
72	Assegni di studio scuole paritarie - ANNO 2005/06	

73	Assegni di studio scuole pubbliche - ANNO 2005/06	
74	Assegni di studio scuole paritarie - ANNO 2006/07	
75	Assegni di studio scuole pubbliche - ANNO 2006/07	
76	Assegni di studio scuole paritarie - ANNO 2007/08	
77	Assegni di studio scuole pubbliche - ANNO 2007/08	
78	Assegni di studio scuole paritarie - ANNO 2008/09	
79	Assegni di studio scuole pubbliche - ANNO 2008/09	
80	Assegni di studio scuole paritarie - ANNO 2009/10	
81	Assegni di studio scuole pubbliche - ANNO 2009/10	
82	Assegni di studio scuole paritarie - ANNO 2010/11	
83	Assegni di studio scuole pubbliche - ANNO 2010/11	
84	Assegni di studio scuole paritarie - ANNO 2011/12	
85	Assegni di studio scuole pubbliche - ANNO 2011/12	
86	Assegni di studio scuole paritarie - ANNO 2012/13	
87	Assegni di studio scuole pubbliche - ANNO 2012/13	
88	Assegni di studio scuole paritarie - A.S. 2013/14	
89	Assegni di studio scuole pubbliche - A.S. 2013/14	
90	Assegni di studio scuole paritarie - A.S. 2014/15	
91	Assegni di studio scuole pubbliche - A.S. 2014/15	
92	Assegni di studio scuole paritarie - A.S. 2015/16	
93	Assegni di studio scuole pubbliche - A.S. 2015/16	
94	Assegni di studio scuole paritarie - A.S. 2016/17	(*)
95	Assegni di studio scuole pubbliche - A.S. 2016/17	(*)
96	Assegni di studio scuole paritarie - A.S. 2017/18	(*)
97	Assegni di studio scuole pubbliche - A.S. 2017/18	(*)
98	Assegni di studio scuole paritarie - A.S. 2018/19	(**)
99	Assegni di studio scuole pubbliche - A.S. 2018/19	(**)
100	Assegno di cura in base alla Legge Provinciale 6 / 1998 - sussidio economico per chi assiste in casa persone non autosufficienti - Nuova domanda - ANNO 2005	
101	Assegno di cura in base alla Legge Provinciale 6 / 1998 - sussidio economico per chi assiste in casa persone non autosufficienti - Riaccertamento - ANNO 2005	
102	Assegno di cura in base alla Legge Provinciale 6 / 1998 - sussidio economico per chi assiste in casa persone non autosufficienti - Nuova domanda - ANNO 2006	
103	Assegno di cura in base alla Legge Provinciale 6 / 1998 - sussidio economico per chi assiste in casa persone non autosufficienti - Riaccertamento - ANNO 2006	

104	Assegno di cura in base alla Legge Provinciale 6 / 1998 - sussidio economico per chi assiste in casa persone non autosufficienti - Nuova domanda - ANNO 2007	
105	Assegno di cura in base alla Legge Provinciale 6 / 1998 - sussidio economico per chi assiste in casa persone non autosufficienti - Riaccertamento - ANNO 2007	
106	Assegno di cura in base alla Legge Provinciale 6 / 1998 - sussidio economico per chi assiste in casa persone non autosufficienti - Nuova domanda - ANNO 2008	
107	Assegno di cura in base alla Legge Provinciale 6 / 1998 - sussidio economico per chi assiste in casa persone non autosufficienti - Riaccertamento - ANNO 2008	
108	Assegno di cura in base alla Legge Provinciale 6 / 1998 - sussidio economico per chi assiste in casa persone non autosufficienti - Nuova domanda - ANNO 2009	
109	Assegno di cura in base alla Legge Provinciale 6 / 1998 - sussidio economico per chi assiste in casa persone non autosufficienti - Riaccertamento - ANNO 2009	
110	Assegno di cura in base alla Legge Provinciale 6 / 1998 - sussidio economico per chi assiste in casa persone non autosufficienti - Nuova domanda - ANNO 2010	
111	Assegno di cura in base alla Legge Provinciale 6 / 1998 - sussidio economico per chi assiste in casa persone non autosufficienti - Riaccertamento - ANNO 2010	
112	Assegno di cura in base alla Legge Provinciale 6 / 1998 - sussidio economico per chi assiste in casa persone non autosufficienti - Nuova domanda - ANNO 2011	
113	Assegno di cura in base alla Legge Provinciale 6 / 1998 - sussidio economico per chi assiste in casa persone non autosufficienti - Riaccertamento - ANNO 2011	
114	Assegno di cura in base alla Legge Provinciale 6 / 1998 - sussidio economico per chi assiste in casa persone non autosufficienti - Nuova domanda - ANNO 2012	
115	Assegno di cura in base alla Legge Provinciale 6 / 1998 - sussidio economico per chi assiste in casa persone non autosufficienti - Riaccertamento - ANNO 2012	
116	Assegno di cura in base alla Legge Provinciale 6 / 1998 - sussidio economico per chi assiste in casa persone non autosufficienti - Riaccertamento - ANNO 2013	
117	Assegno di cura in base alla Legge Provinciale 6 / 1998 - sussidio economico per chi assiste in casa persone non autosufficienti -	

	Riaccertamento - ANNO 2014	
118	Assegno di cura in base alla Legge Provinciale 6 / 1998 - sussidio economico per chi assiste in casa persone non autosufficienti - Riaccertamento - ANNO 2015	
119	Assegno di cura in base alla Legge Provinciale 6 / 1998 - sussidio economico per chi assiste in casa persone non autosufficienti - Riaccertamento - ANNO 2016	
120	Assegno di cura in base alla Legge Provinciale 6 / 1998 - sussidio economico per chi assiste in casa persone non autosufficienti - Riaccertamento - ANNO 2017	(*)
121	Assegno di cura in base alla Legge Provinciale 6 / 1998 - sussidio economico per chi assiste in casa persone non autosufficienti - Riaccertamento - ANNO 2018	(**)
122	Assegno di cura - sussidio economico per chi assiste in casa persone non autosufficienti - Valutazione sociale	
123	Assegno di cura - sussidio economico per chi assiste in casa persone non autosufficienti - Valutazione sanitaria	
124	Tariffe diritto allo studio per l'acquisto della tessera per il trasporto scolastico - ANNO 2005/06	
125	Tariffe diritto allo studio per l'acquisto della tessera per il trasporto scolastico - ANNO 2006/07	
126	Buoni di Servizio - ANNI 2005 2006 e 2007	
127	Buoni di Servizio - ANNO 2008	
128	Buoni di Servizio - ANNO 2008 Nuovo regolamento	
129	Buoni di Servizio - ANNO 2009	
130	Buoni di Servizio - ANNO 2010	
131	Buoni di Servizio - ANNO 2011	
132	Buoni di Servizio - ANNO 2012	
133	Buoni di Servizio - ANNO 2013	
134	Buoni di Servizio - ANNO 2014	
135	Buoni di Servizio - ANNO 2015	
136	Buoni di Servizio - ANNO 2016	
137	Buoni di Servizio - ANNO 2017	(*)
138	Buoni di Servizio - ANNO 2017 - DGP 2147/17	(*)
139	Buoni di Servizio - ANNO 2018	(**)
140	Buoni di Formativi - ANNI 2005 2006 e 2007	
141	Contributo per la realizzazione di interventi di eliminazione o superamento delle barriere architettoniche negli edifici privati - ANNO 2008	
142	Contributo per la realizzazione di interventi di eliminazione o	

	superamento delle barriere architettoniche negli edifici privati - ANNO 2009	
143	Contributo per la realizzazione di interventi di eliminazione o superamento delle barriere architettoniche negli edifici privati - ANNO 2010	
144	Contributo per la realizzazione di interventi di eliminazione o superamento delle barriere architettoniche negli edifici privati - ANNO 2011	
145	Contributo per la realizzazione di interventi di eliminazione o superamento delle barriere architettoniche negli edifici privati - ANNO 2012	
146	Contributo per la realizzazione di interventi di eliminazione o superamento delle barriere architettoniche negli edifici privati - ANNO 2013	
147	Contributo per la realizzazione di interventi di eliminazione o superamento delle barriere architettoniche negli edifici privati - ANNO 2014	
148	Contributo per la realizzazione di interventi di eliminazione o superamento delle barriere architettoniche negli edifici privati - ANNO 2015	
149	Contributo per la realizzazione di interventi di eliminazione o superamento delle barriere architettoniche negli edifici privati - ANNO 2016	
150	Contributo per la realizzazione di interventi di eliminazione o superamento delle barriere architettoniche negli edifici privati - ANNO 2017	(*)
151	Contributo per la realizzazione di interventi di eliminazione o superamento delle barriere architettoniche negli edifici privati - ANNO 2018	(*)
152	Contributo per la realizzazione di interventi di eliminazione o superamento delle barriere architettoniche negli edifici privati - ANNO 2019	(**)
153	Tariffa prolungamento di orario della scuola d'infanzia - ANNO 2007/08	
154	Tariffa prolungamento di orario della scuola d'infanzia - ANNO 2008/09	
155	Tariffa prolungamento di orario della scuola d'infanzia - ANNO 2009/10	
156	Tariffa prolungamento di orario della scuola d'infanzia - ANNO 2010/11	
157	Tariffa prolungamento di orario della scuola d'infanzia - ANNO	

	2011/12	
158	Tariffa prolungamento di orario della scuola d'infanzia - ANNO 2012/13	
159	Tariffa prolungamento di orario della scuola d'infanzia - ANNO 2013/14 - redditi 2011	
160	Tariffa prolungamento di orario della scuola d'infanzia - ANNO 2013/14 - redditi 2012	
161	Tariffa prolungamento di orario della scuola d'infanzia - ANNO 2014/15	
162	Tariffa prolungamento di orario della scuola d'infanzia - ANNO 2015/16	
163	Tariffa prolungamento di orario della scuola d'infanzia - ANNO 2016/17	
164	Tariffa prolungamento di orario della scuola d'infanzia - ANNO 2017/18	(*)
165	Tariffa prolungamento di orario della scuola d'infanzia - ANNO 2018/19	(*)
166	Tariffa prolungamento di orario della scuola d'infanzia - ANNO 2019/20	(**)
167	Tariffa MuoverSI con richiesta di riduzione per condizione economica - ANNO 2006	
168	Tariffa MuoverSI senza richiesta di riduzione per condizione economica - ANNO 2006	
169	Tariffa MuoverSI con richiesta di riduzione per condizione economica - ANNO 2007	
170	Tariffa MuoverSI senza richiesta di riduzione per condizione economica - ANNO 2007	
171	Tariffa MuoverSI con richiesta di riduzione per condizione economica - ANNO 2008	
172	Tariffa MuoverSI senza richiesta di riduzione per condizione economica - ANNO 2008	
173	Tariffa MuoverSI con richiesta di riduzione per condizione economica - ANNO 2009	
174	Tariffa MuoverSI senza richiesta di riduzione per condizione economica - ANNO 2009	
175	Tariffa MuoverSI con richiesta di riduzione per condizione economica - ANNO 2010	
176	Tariffa MuoverSI senza richiesta di riduzione per condizione economica - ANNO 2010	
177	Tariffa MuoverSI con richiesta di riduzione per condizione economica -	

	ANNO 2011	
178	Tariffa MuoverSI senza richiesta di riduzione per condizione economica - ANNO 2011	
179	Tariffa MuoverSI con richiesta di riduzione per condizione economica - ANNO 2012	
180	Tariffa MuoverSI senza richiesta di riduzione per condizione economica - ANNO 2012	
181	Tariffa MuoverSI con richiesta di riduzione per condizione economica - ANNO 2013	
182	Tariffa MuoverSI senza richiesta di riduzione per condizione economica - ANNO 2013	
183	Tariffa MuoverSI con richiesta di riduzione per condizione economica - ANNO 2014	
184	Tariffa MuoverSI senza richiesta di riduzione per condizione economica - ANNO 2014	
185	Tariffa MuoverSI con richiesta di riduzione per condizione economica - ANNO 2014	
186	Tariffa MuoverSI senza richiesta di riduzione per condizione economica - ANNO 2014	
187	Tariffa MuoverSI con richiesta di riduzione per condizione economica - ANNO 2015	
188	Tariffa MuoverSI senza richiesta di riduzione per condizione economica - ANNO 2015	
189	Tariffa MuoverSI con richiesta di riduzione per condizione economica - ANNO 2016	(*)
190	Tariffa MuoverSI senza richiesta di riduzione per condizione economica - ANNO 2016	(*)
191	Tariffa MuoverSI con richiesta di riduzione per condizione economica - ANNO 2017	(*)
192	Tariffa MuoverSI senza richiesta di riduzione per condizione economica - ANNO 2017	(*)
193	Tariffa MuoverSI con richiesta di riduzione per condizione economica - ANNO 2018	(**)
194	Tariffa MuoverSI senza richiesta di riduzione per condizione economica - ANNO 2018	(**)
195	Assegno Regionale al Nucleo Familiare - ANNI 2005 e 2006	
196	Assegno Regionale al Nucleo Familiare - ANNO 2012	
197	Assegno Regionale al Nucleo Familiare - ANNO 2007	
198	Assegno Regionale al Nucleo Familiare - ANNO 2008	
199	Assegno Regionale al Nucleo Familiare - ANNO 2009	
200	Assegno Regionale al Nucleo Familiare - ANNO 2010	

201	Assegno Regionale al Nucleo Familiare - ANNO 2011	
202	Assegno Regionale al Nucleo Familiare - ANNO 2012	
203	Sostegno al lavoro discontinuo - INPS - ANNO 2005	
204	Sostegno al lavoro discontinuo - INPS - ANNO 2006	
205	Sostegno al lavoro discontinuo - INPS - ANNO 2007	
206	Sostegno al lavoro discontinuo - INPS - ANNO 2008	
207	Sostegno al lavoro discontinuo - COMPLEMENTARE - ANNO 2008	
208	Sostegno al lavoro discontinuo - COMPLEMENTARE - ANNO 2009	
209	Sostegno al lavoro discontinuo - COMPLEMENTARE - ANNO 2010	
210	Sostegno al lavoro discontinuo - INPS - ANNO 2010	
211	Pensione regionale di vecchiaia alle casalinghe - ANNO 2005	
212	Pensione regionale di vecchiaia alle casalinghe - ANNO 2006	
213	Pensione regionale di vecchiaia alle casalinghe - ANNO 2007	
214	Pensione regionale di vecchiaia alle casalinghe - Sanatoria - ANNI 2005 e 2006	
215	Pensione regionale di vecchiaia alle casalinghe - ANNO 2008	
216	Pensione regionale di vecchiaia alle casalinghe - ANNO 2009	
217	Pensione regionale di vecchiaia alle casalinghe - ANNO 2010	
218	Pensione regionale di vecchiaia alle casalinghe - ANNO 2011	
219	Pensione regionale di vecchiaia alle casalinghe - ANNO 2012	
220	Pensione regionale di vecchiaia alle casalinghe - ANNO 2013	
221	Pensione regionale di vecchiaia alle casalinghe - ANNO 2014	
222	Pensione regionale di vecchiaia alle casalinghe - ANNO 2015	(*)
223	Pensione regionale di vecchiaia alle casalinghe - ANNO 2016	(*)
224	Pensione regionale di vecchiaia ai disoccupati - ANNO 2016	(*)
225	Pensione regionale di vecchiaia alle casalinghe - ANNO 2017	(**)
226	Pensione regionale di vecchiaia ai disoccupati - ANNO 2017	(**)
227	Pensione regionale complementare alle casalinghe - ANNO 2005	
228	Pensione regionale complementare alle casalinghe - ANNO 2006	
229	Pensione regionale complementare alle casalinghe - ANNO 2007	
230	Pensione regionale complementare alle casalinghe - Sanatoria - ANNI 2005 e 2006	
231	Pensione regionale complementare alle casalinghe - ANNO 2008	
232	Pensione regionale complementare alle casalinghe - ANNO 2009	
233	Pensione regionale complementare alle casalinghe - ANNO 2010	
234	Pensione regionale complementare alle casalinghe - ANNO 2011	
235	Pensione regionale complementare alle casalinghe - ANNO 2012	
236	Pensione regionale complementare alle casalinghe - ANNO 2013	
237	Pensione regionale complementare alle casalinghe - ANNO 2014	

238	Pensione regionale complementare alle casalinghe - ANNO 2015	(*)
239	Pensione regionale complementare alle casalinghe - ANNO 2016	(*)
240	Pensione regionale complementare ai disoccupati - ANNO 2016	(*)
241	Pensione regionale complementare alle casalinghe - ANNO 2017	(**)
242	Pensione regionale complementare ai disoccupati - ANNO 2017	(**)
243	Domanda UNICA 2012	
244	Domanda UNICA 2013	
245	Domanda UNICA 2014	
246	Domanda UNICA 2015	(*)
247	Domanda UNICA 2016	(*)
248	Domanda UNICA 2017	(*)
249	Domanda UNICA 2018	(**)
250	Contributo vittime sul lavoro 2012	
251	Contributo vittime sul lavoro 2013	
252	Contributo vittime sul lavoro 2014	
253	Contributo vittime sul lavoro 2015	
254	Contributo vittime sul lavoro 2016	
255	Contributo vittime sul lavoro 2017	(*)
256	Contributo vittime sul lavoro 2018	(**)
257	Contributo Famiglie numerose 2011	
258	Contributo sostegno potere d'acquisto 2012	
259	Borse anticrisi a sostegno della pensione complementare	
260	Ricerca CUD	(*)
261	Copertura Previdenziale familiari non autosufficienti	
262	Domanda contribuzione coltivatore diretti - anno contribuzione 2011	
263	Domanda contribuzione coltivatore diretti - anno contribuzione 2012	
264	Domanda contribuzione coltivatore diretti - anno contribuzione 2013	
265	Domanda contribuzione coltivatore diretti - anno contribuzione 2014	
266	Domanda contribuzione coltivatore diretti - anno contribuzione 2015	(*)
267	Domanda contribuzione coltivatore diretti - anno contribuzione 2016	(*)
268	Domanda contribuzione coltivatore diretti - anno contribuzione 2017	(**)
269	Contributo allevatori - ANNO 2013	
270	Contributo allevatori - ANNO 2014	
271	Contributo allevatori - ANNO 2015	(*)
272	Contributo allevatori - ANNO 2016	(*)
273	Contributo allevatori - ANNO 2017	(**)
274	Contributo riscaldamento/energia ICEF	
275	Contributo riscaldamento/energia ISEE	
276	Contributo riscaldamento/energia DISAGIO FISICO	
277	Borse formazione professionale fuori provincia - ANNO 2005/06	

278	Borse formazione professionale fuori provincia - ANNO 2006/07	
279	Borse formazione professionale fuori provincia - ANNO 2007/08	
280	Determinazione della condizione economica per acquisto e/o ristrutturazione prima casa - ANNO 2006	
281	Determinazione della condizione economica per acquisto e/o ristrutturazione prima casa - Persistenza requisiti - ANNO 2006	
282	Determinazione della condizione economica per acquisto e/o ristrutturazione prima casa - ANNO 2008	
283	Determinazione della condizione economica per acquisto prima casa da cooperative - ANNO 2008	
284	Determinazione della condizione economica per acquisto e/o ristrutturazione prima casa - ANNO 2009	
285	Determinazione della condizione economica per acquisto prima casa da cooperative - ANNO 2009	
286	Determinazione della condizione economica per acquisto e/o ristrutturazione prima casa - ANNO 2010	
287	Determinazione della condizione economica per acquisto prima casa da cooperative - ANNO 2010	
288	Determinazione della condizione economica per eventi straordinari - ANNO 2010	
289	Determinazione della condizione economica per edilizia abitativa - ANNO 2011	
290	Determinazione della condizione economica per acquisto e/o ristrutturazione prima casa per le giovani coppie - ANNO 2011	
291	Determinazione della condizione economica per ristrutturazione energetica - ANNO 2012	
292	Determinazione della condizione economica per edilizia abitativa - ANNO 2012	
293	Determinazione della condizione economica per edilizia abitativa - ANNO 2013	
294	Determinazione della condizione economica per edilizia abitativa esonero restituzione contributo	
295	Determinazione della condizione economica per edilizia abitativa - ANNO 2014	
296	Determinazione della condizione economica per edilizia abitativa - ANNO 2015	
297	Determinazione della condizione economica per edilizia abitativa - ANNO 2016	
298	Determinazione della condizione economica per edilizia abitativa - ANNO 2017	(*)

299	Determinazione della condizione economica per edilizia abitativa - ANNO 2018	(**)
300	Determinazione della condizione economica per recupero centri storici - ANNO 2018 I sem	(*)
301	Determinazione della condizione economica per recupero centri storici - ANNO 2018 II sem	(**)
302	Determinazione della condizione economica per sostenibilità mutui sulla prima casa - ANNO 2008	
303	Determinazione della condizione economica per sostenibilità mutui sulla prima casa - ANNO 2009	
304	Determinazione della condizione economica per sostenibilità mutui sulla prima casa - ANNO 2010	
305	Determinazione della condizione economica per risparmio casa - ANNO 2009	
306	Determinazione della condizione economica per risparmio casa - ANNO 2010	
307	Edilizia pubblica - verifica requisiti per l'accesso alle case ITEA - ANNO 2007	
308	Edilizia pubblica - verifica requisiti per l'accesso alle case ITEA - Vecchio regolamento - ANNO 2008	
309	Edilizia pubblica - verifica requisiti per l'accesso alle case ITEA - Nuovo regolamento - ANNO 2008	
310	Edilizia pubblica - verifica requisiti per l'accesso alle case ITEA - ANNO 2009	
311	Edilizia pubblica - verifica requisiti per l'accesso alle case ITEA - ANNO 2010	
312	Edilizia pubblica - verifica requisiti per l'accesso alle case ITEA - ANNO 2011	
313	Edilizia pubblica - verifica requisiti per l'accesso alle case ITEA - ANNO 2012 / Canone Moderato	
314	Edilizia pubblica - verifica requisiti per l'accesso alle case ITEA - ANNO 2013 / Canone Moderato	
315	Edilizia pubblica - verifica requisiti per l'accesso alle case ITEA - ANNO 2014 / Canone Moderato	
316	Edilizia pubblica - verifica requisiti per l'accesso alle case ITEA - ANNO 2015	
317	Edilizia pubblica - verifica requisiti per l'accesso al canone moderato - ANNO 2015	
318	Edilizia pubblica - verifica requisiti per l'accesso alle case ITEA - ANNO 2016	(*)
319	Edilizia pubblica - verifica requisiti per l'accesso al canone moderato -	(*)

	ANNO 2016	
320	Edilizia pubblica - verifica requisiti per l'accesso alle case ITEA - ANNO 2017	(*)
321	Edilizia pubblica - verifica requisiti per l'accesso al canone moderato - ANNO 2017	(*)
322	Edilizia pubblica - verifica requisiti per l'accesso alle case ITEA - ANNO 2018	(**)
323	Edilizia pubblica - verifica requisiti per l'accesso al canone moderato - ANNO 2018	(**)
324	Edilizia pubblica - verifica requisiti per la permanenza e per il calcolo del canone delle case ITEA - ANNO 2007	
325	Edilizia pubblica - verifica requisiti per la permanenza e per il calcolo del canone delle case ITEA - ANNO 2008	
326	Edilizia pubblica - verifica requisiti per la permanenza e per il calcolo del canone delle case ITEA - ANNO 2009	
327	Edilizia pubblica - verifica requisiti per la permanenza e per il calcolo del canone delle case ITEA - ANNO 2010	
328	Edilizia pubblica - verifica requisiti per la permanenza e per il calcolo del canone delle case ITEA - ANNO 2011	
329	Edilizia pubblica - verifica requisiti per la permanenza e per il calcolo del canone delle case ITEA - ANNO 2012	
330	Edilizia pubblica - verifica requisiti per la permanenza e per il calcolo del canone delle case ITEA - ANNO 2013	
331	Edilizia pubblica - verifica requisiti per la permanenza e per il calcolo del canone delle case ITEA - ANNO 2014	
332	Edilizia pubblica - verifica requisiti per la permanenza e per il calcolo del canone delle case ITEA - ANNO 2015	
333	Edilizia pubblica - verifica requisiti per la permanenza e per il calcolo del canone delle case ITEA - ANNO 2016	(*)
334	Edilizia pubblica - verifica requisiti per la permanenza e per il calcolo del canone delle case ITEA - ANNO 2017	(*)
335	Edilizia pubblica - verifica requisiti per la permanenza e per il calcolo del canone delle case ITEA - ANNO 2018	(**)
336	Edilizia pubblica - verifica requisiti per la permanenza e per il calcolo del canone delle case ITEA PROVVISORIO - ANNO 2009	
337	Edilizia pubblica - verifica requisiti per l'accesso alle case ITEA PROVVISORIO - ANNO 2009	
338	Edilizia pubblica - verifica requisiti per la permanenza e per il calcolo del canone delle case ITEA PROVVISORIO - ANNO 2010	
339	Edilizia pubblica - verifica requisiti per l'accesso alle case ITEA	

	PROVVISORIO - ANNO 2010	
340	Edilizia pubblica - verifica requisiti per la permanenza e per il calcolo del canone delle case ITEA PROVVISORIO - ANNO 2011	
341	Edilizia pubblica - verifica requisiti per l'accesso alle case ITEA PROVVISORIO - ANNO 2011	
342	Edilizia pubblica - verifica requisiti per la permanenza e per il calcolo del canone delle case ITEA PROVVISORIO - ANNO 2012	
343	Edilizia pubblica - verifica requisiti per l'accesso alle case ITEA PROVVISORIO - ANNO 2012	
344	Edilizia pubblica - verifica requisiti per la permanenza e per il calcolo del canone delle case ITEA PROVVISORIO - ANNO 2013	
345	Edilizia pubblica - verifica requisiti per l'accesso alle case ITEA PROVVISORIO - ANNO 2013	
346	Edilizia pubblica - verifica requisiti per la permanenza e per il calcolo del canone delle case ITEA PROVVISORIO - ANNO 2014	
347	Edilizia pubblica - verifica requisiti per l'accesso alle case ITEA PROVVISORIO - ANNO 2014	
348	Edilizia pubblica - verifica requisiti per la permanenza e per il calcolo del canone delle case ITEA PROVVISORIO - ANNO 2015	
349	Edilizia pubblica - verifica requisiti per l'accesso alle case ITEA PROVVISORIO - ANNO 2015	
350	Edilizia pubblica - verifica requisiti per la permanenza e per il calcolo del canone delle case ITEA PROVVISORIO - ANNO 2016	
351	Edilizia pubblica - verifica requisiti per l'accesso alle case ITEA PROVVISORIO - ANNO 2016	
352	Edilizia pubblica - verifica requisiti per la permanenza e per il calcolo del canone delle case ITEA PROVVISORIO - ANNO 2017	(*)
353	Edilizia pubblica - verifica requisiti per l'accesso alle case ITEA PROVVISORIO - ANNO 2017	(*)
354	Edilizia pubblica - verifica requisiti per la permanenza e per il calcolo del canone delle case ITEA PROVVISORIO - ANNO 2018	(**)
355	Edilizia pubblica - verifica requisiti per l'accesso alle case ITEA PROVVISORIO - ANNO 2018	(**)
356	Edilizia pubblica - verifica requisiti per la permanenza e per il calcolo del canone delle case ITEA - sopraggiunta invalidità	(*)
357	Accesso assistenza odontoiatrica - ANNO 2007	
358	Accesso assistenza odontoiatrica - Vecchio regolamento - ANNO 2008	
359	Accesso assistenza odontoiatrica - Nuovo regolamento - ANNO 2008	
360	Accesso assistenza odontoiatrica - ANNO 2009	
361	Accesso assistenza odontoiatrica - ANNO 2010	
362	Accesso assistenza odontoiatrica - ANNO 2011	

363	Accesso assistenza odontoiatrica - ANNO 2012	
364	Accesso assistenza odontoiatrica - ANNO 2013	
365	Accesso assistenza odontoiatrica - ANNO 2014	
366	Accesso assistenza odontoiatrica - ANNO 2015	
367	Accesso assistenza odontoiatrica - ANNO 2016	
368	Accesso assistenza odontoiatrica - ANNO 2017	(*)
369	Accesso assistenza odontoiatrica - ANNO 2018	(**)
370	Fondo per la valorizzazione dei giovani - ANNO 2007	
371	Fondo per la valorizzazione dei giovani - ANNO 2008	
372	Fondo per la valorizzazione dei giovani - ANNO 2009	
373	Fondo per la valorizzazione dei giovani - ANNO 2010	
374	Fondo per la valorizzazione dei giovani - ANNO 2011	
375	Fondo per la valorizzazione dei giovani - ANNO 2012	
376	Fondo per la valorizzazione dei giovani - ANNO 2013	
377	Fondo per la valorizzazione dei giovani - ANNO 2014	
378	Fondo per la valorizzazione dei giovani - ANNO 2015	
379	Fondo per la valorizzazione dei giovani - ANNO 2016	
380	Fondo per la valorizzazione dei giovani - ANNO 2017	(*)
381	Fondo per la valorizzazione dei giovani - ANNO 2018	(**)
382	Trentino Trilingue - ANNO 2016	
383	Trentino Trilingue - ANNO 2017	(*)
384	Trentino Trilingue - ANNO 2018	(**)
385	Tariffe diritto allo studio per l'acquisto dei buoni mensa e della tessera per il trasporto scolastico - ANNO 2007/08	
386	Tariffe diritto allo studio per l'acquisto dei buoni mensa e della tessera per il trasporto scolastico - ANNO 2008/09	
387	Tariffe diritto allo studio per l'acquisto dei buoni mensa e della tessera per il trasporto scolastico - ANNO 2009/10	
388	Tariffe diritto allo studio per l'acquisto dei buoni mensa e della tessera per il trasporto scolastico - ANNO 2010/11	
389	Tariffe diritto allo studio per l'acquisto dei buoni mensa e della tessera per il trasporto scolastico e per i servizi alla prima infanzia - ANNO 2011/12	
390	Tariffa Trasporti Studenti Parauniversitari - ANNO 2009/10	
391	Tariffa Trasporti Studenti Parauniversitari - ANNO 2010/11	
392	Tariffa Trasporti Studenti Parauniversitari - ANNO 2011/12	
393	Tariffa Trasporti Studenti Parauniversitari - ANNO 2012/13	
394	Tariffa Trasporti Studenti Parauniversitari - ANNO 2013/14	
395	Tariffa Trasporti Studenti Parauniversitari - ANNO 2014/15	

396	Tariffa Trasporti Studenti Parauniversitari - ANNO 2015/16	
397	Tariffa Trasporti Studenti Parauniversitari - ANNO 2016/17	
398	Tariffa Trasporti Studenti Parauniversitari - ANNO 2017/18	(*)
399	Tariffa Trasporti Studenti Parauniversitari - ANNO 2018/19	(**)
400	Prestito sull'onore - ANNO 2008	
401	Prestito sull'onore - ANNO 2009	
402	Prestito sull'onore - ANNO 2010	
403	Prestito sull'onore - ANNO 2011	
404	Prestito sull'onore - ANNO 2012	
405	Prestito sull'onore - ANNO 2013	
406	Prestito sull'onore - ANNO 2014	
407	Prestito sull'onore - ANNO 2015	
408	Prestito sull'onore - ANNO 2016	(*)
409	Anticipazione dell'assegno di mantenimento dei minori - ANNO 2008	
410	Anticipazione dell'assegno di mantenimento dei minori - ANNO 2009	
411	Anticipazione dell'assegno di mantenimento dei minori - ANNO 2010	
412	Anticipazione dell'assegno di mantenimento dei minori - ANNO 2011	
413	Anticipazione dell'assegno di mantenimento dei minori - ANNO 2012	
414	Anticipazione dell'assegno di mantenimento dei minori - ANNO 2013	
415	Anticipazione dell'assegno di mantenimento dei minori - ANNO 2014	
416	Anticipazione dell'assegno di mantenimento dei minori - ANNO 2015	
417	Anticipazione dell'assegno di mantenimento dei minori - ANNO 2016	
418	Anticipazione dell'assegno di mantenimento dei minori - ANNO 2016 - APAPI	
419	Anticipazione dell'assegno di mantenimento dei minori - ANNO 2017	(*)
420	Anticipazione dell'assegno di mantenimento dei minori - ANNO 2018	(**)
421	Borsa di studio Atleti - ANNO 2008/09	
422	Borsa di studio Atleti - ANNO 2009/10	
423	Borsa di studio Atleti - ANNO 2010/11	
424	Borsa di studio Atleti - ANNO 2011/12	
425	Borsa di studio Atleti - ANNO 2012/13	
426	Prolungamento attività socialmente utili - ANNO 2007	
427	Prolungamento attività socialmente utili - ANNO 2008	
428	Prolungamento attività socialmente utili - ANNO 2009	
429	Prolungamento attività socialmente utili - ANNO 2011	
430	Contributo adattamento veicoli per disabili - ANNO 2012	
431	Contributo adattamento veicoli per disabili - ANNO 2014	
432	Contributo adattamento veicoli per disabili - ANNO 2015	
433	Contributo adattamento veicoli per disabili - ANNO 2016	
434	Contributo adattamento veicoli per disabili - ANNO 2017	(*)

435	Contributo adattamento veicoli per disabili - ANNO 2018	(*)
436	Contributo adattamento veicoli per disabili - ANNO 2019	(**)
437	Fondo di solidarietà per le donne vittime di violenza - ANNO 2013	
438	Fondo di solidarietà per le donne vittime di violenza - ANNO 2014	
439	Fondo di solidarietà per le donne vittime di violenza - ANNO 2015	
440	Fondo di solidarietà per le donne vittime di violenza - ANNO 2016	
441	Fondo di solidarietà per le donne vittime di violenza - ANNO 2017	(*)
442	Fondo di solidarietà per le donne vittime di violenza - ANNO 2018	(**)
443	Domanda VOUCHER CULTURALE PER LE FAMIGLIE - ANNO 2018	(*)
444	Domanda VOUCHER CULTURALE PER LE FAMIGLIE - ANNO 2019	(**)
445	Intervento straordinario - ANNO 2013	
446	Intervento straordinario - ANNO 2014	
447	Intervento straordinario - ANNO 2015	
448	Intervento straordinario - ANNO 2016	
449	Intervento straordinario - ANNO 2017	(*)
450	Intervento straordinario - ANNO 2018	(**)
451	Reddito di Garanzia - AUTOMATISMO	(*)
452	Reddito di Garanzia - SERVIZI SOCIALI	(*)
453	Attestazione dell'insussistenza della necessità di un percorso sociale ai fini dell'accesso all'intervento di sostegno economico	
454	Reddito di Garanzia - INCENTIVO AL LAVORO	
455	Domanda di Assegno di cura in base all'art. 10 Legge Provinciale 15 / 2012	(*)
456	Riaccertamento Economico Assegno di cura - ANNO 2013	
457	Riaccertamento Economico Assegno di cura - ANNO 2014	
458	Riaccertamento Economico Assegno di cura - ANNO 2015	
459	Riaccertamento Economico Assegno di cura - ANNO 2016	(*)
460	Riaccertamento Economico Assegno di cura - ANNO 2017	(*)
461	Riaccertamento Economico Assegno di cura - ANNO 2018	(**)
462	Domanda rivalutazione livello di gravità per Assegno di cura	(*)
463	Dichiarazione di titolarità di indennità di assistenza	(*)
464	Contributo vita indipendente - ANNO 2015	(*)
465	Contributo vita indipendente - ANNO 2016	
466	Contributo vita indipendente - ANNO 2017	
467	Contributo vita indipendente - ANNO 2017 (redditi 2016)	
468	Contributo vita indipendente - ANNO 2017 (DGP 1558/17)	(*)
469	Contributo vita indipendente - ANNO 2018	(**)

470	Compartecipazione servizi socio-assistenziali - rilevazione 2013	
471	Compartecipazione servizi socio-assistenziali - quote interventi APSS gestiti dalle Comunità di Valle	(*)
472	Compartecipazione servizi socio-assistenziali - ANNO 2014	
473	Compartecipazione servizi socio-assistenziali - ANNO 2015	(*)
474	Compartecipazione servizi socio-assistenziali - ANNO 2016	(*)
475	Compartecipazione servizi socio-assistenziali - ANNO 2017	(*)
476	Compartecipazione servizi socio-assistenziali - ANNO 2018	(**)
477	Domanda Sostegno Inclusione Attiva (SIA)	(*)
478	Domanda Reddito di Inclusione (REI)	(*)
479	Registro badanti domanda prima iscrizione	(*)
480	Registro badanti mantenimento iscrizione	
481	Registro amministratori di sostegno volontari	(*)
482	Domanda assunzione operatore d'appoggio - ANNO 2007	
483	Domanda assunzione operatore d'appoggio - ANNO 2008	
484	Domanda assunzione operatore d'appoggio - ANNO 2009	
485	Domanda assunzione operatore d'appoggio - ANNO 2010	
486	Domanda assunzione operatore d'appoggio - ANNO 2014	
487	Domanda provvidenze economiche per gli invalidi civili	(*)
488	Domanda provvidenze economiche ai sensi della LP 11/1990	(*)
489	Domanda provvidenze economiche per gli invalidi civili - incremento alla pensione	(*)
490	Domanda provvidenze economiche per gli invalidi civili - modulo eredi	
491	Domanda provvidenze economiche per gli invalidi civili - assegno integrativo 2015	
492	Domanda provvidenze economiche per gli invalidi civili - assegno integrativo 2016	(*)
493	Domanda provvidenze economiche per gli invalidi civili - assegno integrativo 2017	(*)
494	Domanda provvidenze economiche per gli invalidi civili - assegno integrativo 2018	(**)
495	Assegno Unico 2018	(*)
496	Assegno Unico 2019	(**)
497	Accesso Alloggi per Studenti Università Bim Chiese - ANNO 2007/08	
498	Accesso Alloggi per Studenti Università Bim Chiese - ANNO 2008/09	
499	Accesso Alloggi per Studenti Università Bim Chiese - ANNO 2009/10	
500	Accesso Alloggi per Studenti Università Bim Chiese - ANNO 2010/11	
501	Borse per Studenti Università Bim Chiese - ANNO 2008/09	
502	Borse per Studenti Università Bim Chiese - ANNO 2009/10	
503	Borse per Studenti Università Bim Chiese - ANNO 2011/12	

504	Graduatoria assunzione lavoratori stagionali 2017	
505	Graduatoria assunzione lavoratori stagionali 2018	(*)
506	Graduatoria assunzione lavoratori stagionali 2019	(**)
507	Pensplan sostegno della previdenza complementare 2017	(*)
508	Pensplan sostegno della previdenza complementare 2018	(**)
509	Tariffe Asilo Nido Comunità della Val di Fiemme - ANNO 2010	
510	Tariffe Asilo Nido Comunità della Val di Fiemme - ANNO 2011	
511	Domanda Asilo Nido Baselga di Pinè - ANNO 2011	
512	Tariffe Asilo Nido Comune di Besenello - ANNO 2009	
513	Tariffe Asilo Nido Comune di Besenello - ANNO 2010	
514	Tariffe Asilo Nido Comune di Civezzano - ANNO 2011	
515	Contributo Tagesmutter Comune di Civezzano - ANNO 2008	
516	Edilizia pubblica - verifica requisiti per la permanenza e per il calcolo del canone delle case ITEA - Comune Tione - ANNO 2009	
517	Edilizia pubblica - verifica requisiti per la permanenza e per il calcolo del canone delle case ITEA - Comune Tione - ANNO 2010	
518	Edilizia pubblica - verifica requisiti per la permanenza e per il calcolo del canone delle case ITEA - Comune Tione - ANNO 2011	
519	Edilizia pubblica - verifica requisiti per la permanenza e per il calcolo del canone delle case ITEA - Comune Tione - ANNO 2012	
520	Edilizia pubblica - verifica requisiti per la permanenza e per il calcolo del canone delle case ITEA - Comune Tione - ANNO 2013	
521	Edilizia pubblica - verifica requisiti per la permanenza e per il calcolo del canone delle case ITEA - Comune Tione - ANNO 2014	

4.3 DESCRIZIONE DEL DATA CENTER DELLA COMMITTENTE

Di seguito si riporta la descrizione e le caratteristiche del Data Center della Committente nel quale opera l'infrastruttura che eroga il servizio oggetto dell'appalto:

- server farm climatizzata e in sicurezza, ovvero i locali fisici dove ospitare i sistemi che erogano il servizio;
- rete TELPAT e internet;
- server di quality e produzione, dove il Contraente avrà il compito di gestire i sistemi operativi di base, database, middleware e il sistema ICEF;
- infrastruttura di backup e monitoraggio con opportuni programmi installati sui sistemi operativi.

Qualora durante l'esecuzione del contratto la Committente rilevasse la necessità di provvedere al potenziamento dell'infrastruttura tecnologica attualmente a disposizione (sia quality sia produzione, piuttosto che un nuovo ambiente di test o con altre finalità), sarà valutata dal Committente la messa a disposizione di ulteriori server; la Committente

provvederà ad effettuare la prima installazione delle componenti di base (sistema operativo) e ad attivare la relativa gestione da parte del Contraente alle medesime condizioni valide per gli ambienti attualmente in produzione e quality.

4.4 COMPETENZE DI DOMINIO RILEVANTI

Conoscenze rilevanti per l'erogazione dei servizi relativi al sistema ICEF:

- presupposti tecnico scientifici e funzionamento dei sistemi di prova dei mezzi (means tests);
- norme che regolano l'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE), il sistema nazionale di prova dei mezzi (D.P.C.M. 05/12/2013 n° 159);
- disciplina nazionale e provinciale sugli interventi a favore degli invalidi civili, dei ciechi e dei sordomuti;
- disciplina provinciale di sostegno alla non autosufficienza e disabilità (assegno di cura, vita indipendente, compartecipazione ai costi dei servizi di assistenza domiciliare, abbattimento barriere architettoniche);
- principali tipologie di misure di contrasto alla povertà ed all'esclusione sociale (forme di integrazione al reddito quali il reddito minimo, reddito di garanzia, reddito di inclusione, reddito di cittadinanza, ecc.);
- principali ammortizzatori sociali, inclusi quelli specifici della Provincia Autonoma di Trento (esempio reddito di attivazione);
- principali provvidenze nel settore del diritto allo studio, sia per le scuole dell'obbligo sia per le università (tariffe mensa e trasporti scolastici, tasse universitarie, borse di studio e posti alloggio per gli studenti universitari);
- principi di erogazione dei servizi agevolati alla prima infanzia (tariffe e graduatorie di accesso agli asili nido, contributi per l'acquisizione di servizi di "tagesmutter", tariffe agevolate per il prolungamento orario, la mensa ed i trasporti degli alunni delle scuole dell'infanzia);
- principi di erogazione delle provvidenze (canoni agevolati, contributi e graduatorie di accesso) nel settore dell'edilizia pubblica e degli interventi volti a favorire l'acquisto, la ristrutturazione e l'efficientamento energetico degli edifici dei privati;
- principi di erogazione degli interventi di previdenza integrativa regionale a favore delle persone casalinghe, dei lavoratori stagionali, dei coltivatori diretti, mezzadri e coloni e dei familiari che assistono a domicilio soggetti non autosufficienti;
- principi di erogazione di prestazioni sanitarie agevolate (ticket e compartecipazione alla spesa sanitaria);
- principi di assegnazione degli incarichi ai lavoratori socialmente utili;
- principi e norme che regolano la prevenzione della violenza di genere;
- modalità di gestione di registri pubblici quali il registro delle assistenti familiari e degli amministratori di sostegno;
- "Bayesian belief network";
- logica multivalore, logica fuzzy e norme triangolari;
- competenze di statistica descrittiva, di statistica inferenziale e di analisi statistica dei dati;

- competenze di modelli matematici e sistemi a supporto delle decisioni e di ricerca operativa;
- fogli elettronici e altri strumenti per produrre modelli di simulazione parametrici;
- principi della disciplina fiscale che regolano le dichiarazioni dei redditi dei cittadini, dei lavoratori autonomi e delle imprese;
- principi che regolano i diritti reali sugli immobili (catasto fabbricati e libro fondiario), le imposte di registro ed i contratti di locazione e di mutuo;
- principi che regolano il procedimento amministrativo e l'autocertificazione (DPR 445/2000).

4.5 COMPETENZE TECNOLOGICHE RICHIESTE

Competenze tecnologiche richieste nello sviluppo di software in ambiente Java:

- REDHAT Linux 7.x
- Java Applet firmate,
- Java Servlet,
- Java Server Pages (JSP),
- Apache Struts 2 Java framework basato sul design pattern Model-View-Controller (MVC),
- ZK Java framework basato su design patterns Model-View-ViewModel (MVVM),
- AngularJS web framework,
- Javascript, Typescript, CSS,
- RESTful API Modeling Language (RAML) per la descrizione delle API REST,
- Boostrap,
- Spring,
- Hibernate,
- Servizi REST e service oriented pattern,
- XML, XSD e JSON schema,
- Apache Axis e CXF per l'implementazione del protocollo SOAP,
- protocollo SSL ed utilizzo dei certificati server e client,
- query DSL libraries QueryDSL e JOOQ,
- ambienti di sviluppo Eclipse, SVN, Maven, Jenkins,
- web server Apache,
- application server Tomcat,
- enterprise service bus Mule ESB 3.x,
- DBMS Microsoft SQL Server,
- sistema di reportistica Jasper Report.

4.6 DOCUMENTAZIONE A CORREDO E STRUMENTI

Sono di seguito elencati la documentazione e gli strumenti che saranno consegnati al Contraente durante la fase di “presa in carico del sistema”.

Documentazione a corredo:

1. Documento di descrizione della struttura del database:
   - struttura database ICEF in orizzontale (*Struttura_db_orizzontale.pdf*),
   - struttura database ICEF in verticale (*Struttura_db_verticale.pdf*);
2. Manuali utente: documenti che illustrano il funzionamento della piattaforma informatica a disposizione degli operatori del sistema (*Manuale Utente ICEF 2018.pdf; Manuale Utente DISTU 2018.pdf*);
3. Elementi del sistema Informativo: documento che riporta l'architettura software del sistema, le tecnologie utilizzate e i moduli presenti (*Elementi del sistema Informativo ICEF.pdf*);
4. Linee guida per la progettazione e lo sviluppo del sistema (*Linee guida per la progettazione e lo sviluppo del sistema.pdf*);
5. Progetto ICEF - descrizione Infrastruttura della rete e web services (*Infrastruttura Rete e Web Services.pdf*);
6. SGQ-PR-50.1 Incident management;
7. SGQ-PR-50.3 Access management;
8. SGQ-PR-70.1 Change management;
9. SGQ-PR-80.1 Release and Deployment management;
10. SIC-LG-06 "Sviluppo sicuro principali minacce e relative contromisure";
11. SIC-POL-08 "Sicurezza nella progettazione e sviluppo di soluzioni informatiche", limitatamente al par. 2.2 come di seguito specificato;
12. SIC-LG-07 "Sicurezza nella progettazione e sviluppo di soluzioni informatiche", limitatamente al par. 2.2.2 come di seguito specificato.

Informatica Trentina metterà a disposizione del Contraente, all'avvio delle attività, i seguenti strumenti/ambienti:

- i Sistemi di Gestione della configurazione del software con autorizzazione all'accesso al personale del Contraente;
- il Sistema BMC Remedy ITsm Suite per il governo dei processi;
- **ambiente Clesius-Evolution per la gestione dei dati dei moduli dichiarazione e domanda;**
- **ambiente Clesius-Engine per l'elaborazione dei moduli domanda;**
- **ambiente Clesius-Report per la gestione della reportistica;**
- **ambiente per la gestione dei "Moduli trasparenza";**
- 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 oltre che per le attività nell'RDBMS per cui il Contraente assumerà il ruolo di DBA Applicativo.

Gli ambienti messi a disposizione del Contraente sono condivisi con altri sistemi; sarà pertanto in responsabilità del Contraente prestare la massima attenzione per evitare di interferire con essi.
Il Contraente dovrà provvedere, a proprio carico, al collegamento telematico ridondato con Informatica Trentina.

Gli accessi al data center di Informatica Trentina avverranno via VPN; a seguire sono elencate le piattaforme software con la lista dei browser e degli ambienti Java collaudati per la versione attualmente in uso.

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)
Mac	• Mac OS X 10.5.0 , 32 and 64 bit: Safari 3.2.Sun JRE 6 • Mac OS X 10.4.3, 32 bit only: Safari 2.0. Sun JRE 5
Linux	• OpenSuse 11, 32 bit only: Firefox 3.0.Sun JRE 6 • Ubuntu 8.10, 32 bit only: Firefox 3.0.Sun JRE 6

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**	**Browsers e Java Environment**
Windows	• Vista Enterprise/Ultimate/Business/Home 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 8.0 * • 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)
Mac	• Mac OS X 10.6, 32 bit and 64 bit • Mac OS X 10.5.x, 32 bit and 64 bit • Mac OS X 10.4.x, 32 bit only • Mac OS X 10.3.x, 32 bit only	• Safari 1.0 and above • Sun JRE 5/1.5.07 and above
Linux	• OpenSuse 10.x , 32 bit only • Ubuntu 7.10, 32 bit only • Fedora Core 9, 32 bit only	Firefox 2.0 and above

5 ATTIVITÀ DA SVOLGERE NELL'AMBITO DEL SERVIZIO

La Committente si riserva il diritto di modificare i processi e le procedure operative sotto riportati a partire dalla fase di presa in carico del sistema e comunque indicativamente a parità di impegno per il Contraente.

L'attività richiesta riguarda la gestione **complessiva** del sistema ICEF e ricomprende l'erogazione del servizio di manutenzione del software, del servizio di gestione dell'infrastruttura tecnica, del servizio di formazione, dei servizi di supporto tecnico specialistico alla definizione delle politiche di sostegno economico.

Il Contraente diviene responsabile dell'ininterrotta erogazione e continuità del servizio per il Sistema in oggetto.

Per quanto riguarda la manutenzione del software l'attività richiesta riguarderà sia le componenti software costituenti il sistema all'avvio delle attività, sia le 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 dall'azienda (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*".

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 paragrafo 6 Verifica e validazioni.
In caso di non accettazione verrà redatta una nota con le non conformità/difetti rilevati.

Il gruppo di lavoro dedicato alla gestione ed evoluzione del sistema dovrà:
- **garantire nel complesso il possesso delle conoscenze e competenze di cui al precedente paragrafo 4.5;**
- **essere commisurato alle attività richieste e garantire un servizio di supporto applicativo utile e congruo a gestire la manutenzione del sistema e le richieste provenienti dalla numerosità degli operatori, i livelli quantitativi dei documenti raccolti e la diversificazione delle pratiche gestite;**
- **essere dimensionato e commisurato in forma utile a garantire il rispetto degli SLA di seguito descritti.**

In particolare, il gruppo di lavoro incaricato della gestione di base del sistema (presa in carico del sistema, manutenzione correttiva del software e supporto al collaudo/passaggio in produzione, gestione dell'infrastruttura tecnologica, help desk e assistenza utente, service management) dovrà comprendere <u>almeno quattro risorse professionali (full time equivalent)</u> in grado di coprire complessivamente i seguenti profili professionali:
- **profilo professionale Capo Progetto/Supporto tecnico specialistico;**
- **profilo professionale Analista/Formatore;**
- **profilo professionale Progettista/Programmatore.**

5.1 PRESA IN CARICO DEL SISTEMA

L'attività di presa in carico iniziale del sistema consiste nell'acquisire tutte le informazioni relative al sistema informativo che sono necessarie all'erogazione del servizio, alla manutenzione del software ICEF, help desk e supporto utente.

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

L'attività di presa in carico delle conoscenze relative alle peculiarità del servizio nella sua interezza (applicazioni/software, processi, procedure in atto all'interno della Committente, Help Desk e supporto utente, componenti sistemistiche, etc.) è totalmente a carico del Contraente.

L'attività verrà condotta dal Contraente, con il supporto del personale indicato dalla Committente per il necessario affiancamento e per una impegno della stessa **non superiore a 20 giorni/persona**, secondo piano e modalità di svolgimento proposti dal Contraente nell'offerta tecnica e successivamente concordati con la Committente.

L'attività avrà durata massima di **3 (tre) mesi** di calendario solare dalla data di stipula del contratto. Alla conclusione dell'attività verrà redatto un verbale, sottoscritto dalle parti secondo i criteri di verifica di cui al capitolo 6 - Verifica e validazioni, nel quale dovranno essere riportati tutti i passi e gli interventi compiuti durante tale fase, nonché dovrà essere data evidenza dell'effettivo grado di autonomia operativa e di acquisizione delle conoscenze e competenze necessarie ad operare sul sistema fornendo i servizi in oggetto in modo adeguato alle aspettative ed a quanto richiesto. In caso di esito negativo dell'attività, il verbale riporterà le contestazioni rilevate.

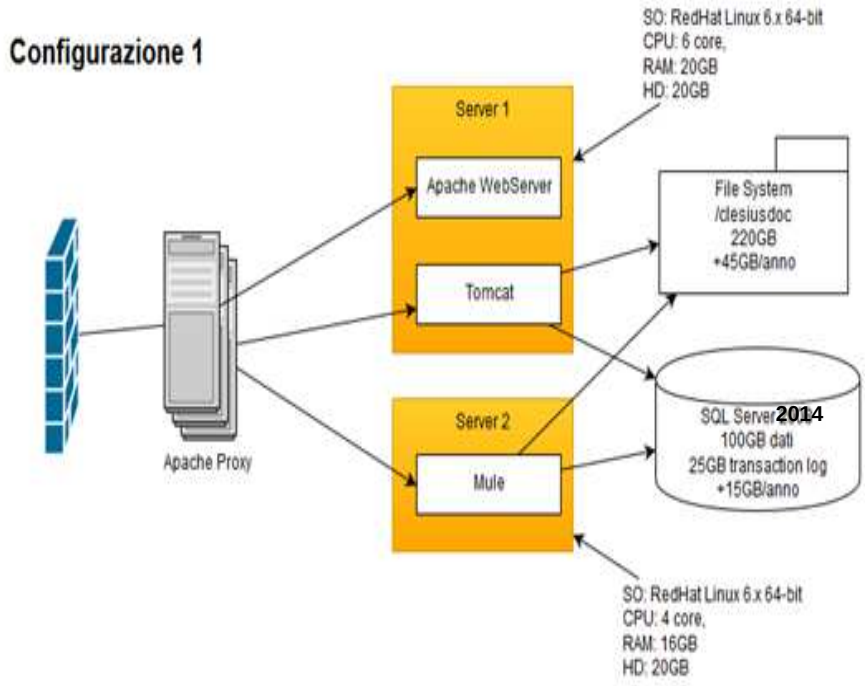
Durante questo periodo il Contraente dovrà inoltre predisporre, presso il proprio data center, l'ambiente di sviluppo e di test del sistema necessario alla gestione ed evoluzione del servizio secondo le caratteristiche precedentemente indicate.

Si precisa che il supporto che sarà fornito da Informatica Trentina e dal personale da questa indicato a supporto della presa in carico del sistema attiene al sistema tecnico ed alle modalità e tecniche di utilizzo degli ambienti di sviluppo, mentre **non attiene alle competenze/conoscenze di dominio necessarie per** l'erogazione delle attività di **analisi, supporto tecnico specialistico alla definizione delle politiche agevolative di settore**, che si intendono in possesso del Contraente nell'ambito delle proprie competenze di carattere specialistico.

5.1.1 ATTIVITÀ OPZIONALE PER L'AGGIORNAMENTO DELL'AMBIENTE DI PRODUZIONE

A valle della presa in carico del sistema, su richiesta esplicita di Informatica Trentina, potrebbe essere richiesta una migrazione dell'attuale infrastruttura di produzione su nuovi sistemi governati dalla committente. Tale attività è da intendersi facente parte del servizio di manutenzione evolutiva del sistema.

L'ipotesi attuale della configurazione del nuovo sistema proposta dalla committente è quella presentata nella figura seguente:



Più in dettaglio si ipotizza:

- per il web server di utilizzare l'infrastruttura apache di Informatica Trentina già bilanciata ed in HA; le versioni di apache attualmente utilizzate in IT in produzione sono 2.2.3; l'Apache dovrà montare il modulo mod_jk;

- per Tomcat e Mule verrà installata un'unica macchina virtuale; l'HA verrà garantito dal virtualizzatore; la versione di Tomcat utilizzata è la 7 o più; mentre la versione di Mule da utilizzare sarà concordata;

- per il database verrà utilizzato il cluster SQL Server 2014 o più;

- il file system verrà montato sulla macchina virtuale e messo a disposizione attraverso la SAN di Informatica Trentina;

- l'invio delle mail verrà fatto attraverso il mail server di Informatica Trentina che sarà disponibile alla data, sul quale verrà configurata la casella icef@provincia.tn.it.

Al momento della stesura del capitolato, si stimano le seguenti caratteristiche (da confermare o aggiornare al momento della attivazione dell'intervento):

Macchina Tomcat/Mule di produzione:

- Sistema Operativo RedHat Linux 7.x 64-bit
- CPU 8 core
- RAM 32 GB
- Disco 30 GB per l'applicazione

Il DB di produzione è indicativamente dimensionato come segue:

- Dati 300 GB
- Transaction log 40 GB
- fattore di crescita circa 10 GB/anno da confermare a cura del contraente

Il file system di produzione dedicato a contenere i documenti è indicativamente dimensionato come segue:

- Dati 600 GB su file system compresso corrispondenti a 1 TB
- Fattore di crescita da confermare a cura del contraente a valle della presa in carico del sistema e dell'attività di gestione

Per quanto riguarda la **rete**, il contraente – a valle della presa in carico ed inizio attività di gestione – dovrà essere in grado di fornire la lista delle porte da aprire sui nuovi server necessari al corretto funzionamento del sistema.

Il sistema ICEF si integra con i servizi/web services indicati nella tabella seguente. Nello specifico, quando le chiamate sono in direzione IN viene indicato l'indirizzo di entrata esposto al sistema ICEF; mentre quando sono di tipo OUT viene indicato l'indirizzo IP e la porta verso cui il sistema ICEF – attraverso il server Tomcat/Emule - deve poter generare traffico.

Direzione	Nome	Indirizzo IP	Porta
IN	WebService ICEF	Ip nuovo apache	80 / 443
OUT	WebService Publisher	ws-p.icef2.intra.infotn.it	18588
		ws-t.icef2.intra.infotn.it	17588
		client-t.clesius-to-wsticef2.intra.infotn.it	
IN	WebService Publisher	Ip nuovo apache	80 / 443
OUT	WebAnagraficaStudentiClient	ws-p.scuole.intra.infotn.it	18590
		ws-t.scuole.intra.infotn.it	
IN	icefDocument	Ip nuovo apache	*80 / 443*
IN	icefFirmaGrafometrica	Ip nuovo apache	*80 / 443*
OUT	icefFirmaGrafometricaClient	172.20.2.196	8092
		172.20.2.165	8092
OUT	fam	ws-p.icef2.intra.infotn.it	18588
		ws-t.icef2.intra.infotn.it	17588
IN	icefApssAnagrafica	Ip nuovo apache	80 / 443
OUT	icefApssAnagrafica	172.21.200.43	9010
		172.21.220.52	9010
		wcssasatlanteweb.apss.tn.it	80
IN	ESB_ICEFAnagraficaStudenti	Ip nuovo apache	80 / 443
OUT	ESB_ICEFAssegnoCura	172.21.200.177	8080
		172.200.21.216	443
IN	ESB_ICEFUniversita	Ip nuovo apache	80 / 443
OUT	ESB_ICEFPiTre	ws-p.pitre.tn.it	443
		ws-t.pitre.tn.it	443
OUT	ESB_ICEFCud	ws-p.fis.intra.infotn.it	18595
		ws-t.fis.intra.infotn.it	17595
OUT	ESB_ICEFSpil	www.sil.provincia.tn.it	443
OUT	ESB_CommonNotifyManager	Mail server infotn	SMTP

5.1.1.1 Ambienti di test, quality e produzione

Informatica Trentina ipotizza di fornire gli ambienti di test, quality e produzione.
L'ambiente di quality sarà dimensionalmente identico a quello di produzione. L'ambiente di test sarà meno potente. L'unico ambiente per il quale è richiesto l'HA (quindi il cluster) è l'ambiente di produzione.
Per quanto riguarda il dimensionamento del database verranno creati dimensionamenti equivalenti per i tre ambienti.
L'ambiente di test verrà utilizzato per integration test e test funzionali. L'ambiente di quality verrà usato **esclusivamente** dal contraente per simulazioni che periodicamente il cliente chiede. Non è necessario, quindi, esporre l'ambiente di quality su internet, ma il contraente potrà accedere al database di quality con permessi di modifica dei dati necessarie per le attività di simulazione. Non è richiesta la possibilità di modificare la struttura del DB che

verrà modificata solo in corrispondenza di deploy delle applicazioni. Le politiche di Informatica Trentina non prevedono che il fornitore possa accedere in modifica sui database di quality (gli ambienti di quality sono ambienti dedicati al cliente).

5.1.1.2 Accesso alle macchine

Su tutti gli ambienti l'accesso da parte del contraente sarà attivato su utenza personale non amministrativa.
Sulle macchine di test il contraente avrà accesso in scrittura su specifiche cartelle con l'obiettivo di concedere autonomia operativa per le attività di deploy della soluzione e tutte le attività legate al test dell'applicativo ICEF. Sui database di test il contraente avrà le grant per modificare in completa autonomia il database dell'applicazione. Durante l'installazione dell'ambiente di test verranno definite più in dettaglio le grant da assegnare sui diversi ambienti.
Sulle macchine di produzione il contraente avrà accesso in sola lettura a specifiche cartelle; salvo diversa determinazione della committente, e non potrà fare deploy nè modificare dati nel database. Eventuali attività di normale gestione che richiedano interventi di modifica diretta sull'ambiente dovranno essere identificate e normate attraverso standard change. I deploy dell'applicazione su questi ambienti dovranno passare attraverso le normali procedure di deploy. Informatica Trentina fornirà al contraente la documentazione che descrive le politiche di deploy. Ogni variazione alle politiche di accesso e deploy dovrà essere concordata con Informatica Trentina.
L'ambiente di quality segue le stesse politiche dell'ambiente di produzione. Per eventuali richieste del contraente necessarie alle attività di simulazioni dell'impatto del sistema ICEF verrà coinvolto il responsabile del processo di deployment per una valutazione più approfondita.

5.1.1.3 Deploy del software

Si precisa che a valle della predisposizione dei nuovi ambiente di test, quality e produzione le politiche di deploy saranno le seguenti:

- **deploy a caldo:** si useranno le CRQ di ***deploy di emergenza***. Queste verranno aperte alla prima occasione dal contraente e chiuse la sera del giorno stesso indicando nei requisiti tutte le attività svolte;
- **deploy automatizzato**: il sistema di deploy automatizzato rilascerà in produzione istantaneamente i file preventivamente dichiarati per il deploy a caldo;
- **deploy a freddo (serali)**: i deploy a freddo verranno richiesti tramite ***CRQ urgente***. In questo caso i file verranno rilasciati dal sistemista o dal sistema automatico in maniera schedulata nella fascia oraria prevista;

- i **deploy pianificati** saranno eseguiti nel corso della prima settimana completa del mese con orario standard dopo le 17 e termine alle 18.

5.2 SERVICE MANAGEMENT E PROJECT MANAGEMENT

5.2.1 SERVICE MANAGEMENT

Il Service Management – attività **compresa nel canone di manutenzione** del sistema – ha l'obiettivo di governare il servizio gestionale nel suo complesso e ricomprende:

- il coordinamento di tutte le attività;
- la gestione e la predisposizione del report periodico di servizio relativo alle attività erogate nel periodo;
- la comunicazione con i referenti della Committente per l'andamento del servizio di supporto applicativo, illustrando durante gli incontri programmati le performance e lo stato del servizio erogato;
- la supervisione/coordinamento sul sistema informativo dell'ICEF, in quanto il sistema informativo ICEF è trasversale ai servizi e agli enti locali/territoriali (Welfare, Sanità, APAPI, Comunità di valle, Comuni, etc.), a supporto della coerenza nello sviluppo delle norme e della individuazione di soluzioni organizzative volte a creare sinergie, omogeneità ed economie di scala.

Il Service Management include il complesso di attività volto a garantire la normale amministrazione e operatività del sistema informativo, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- import dati (acquisizione dei dati delle provvidenze/servizi erogati dalla Provincia e altri enti)
- coordinamento di tutte le attività nell' ambito del servizio;
- riesame periodico dei risultati del Servizio con i referenti della Committente;
- supporto alla pianificazione degli interventi progettuali e di manutenzione;
- interfaccia con il referente della Committente;
- interfaccia di livello verso la Committente in circostanze di "escalation";
- consuntivazione dei costi;
- assistenza tecnica nel caso di malfunzionamenti;
- gestione delle utenze e configurazioni parametriche;
- schedulazione/attivazione e monitoraggio dei **flussi operativi** in tempo reale e differito;
- verifica della compatibilità delle nuove versioni dei browser, al fine di garantire la regolare fruibilità delle funzioni;
- **monitoraggio** e **mantenimento** delle corrette performance dell'applicativo, anche tramite formulazione/aggiornamento di un *capacity planning*; il Contraente dovrà dotarsi

di opportuni strumenti per garantire in forma autonoma un monitoraggio del sistema complessivo utile ad assicurare la disponibilità del servizio nei termini richiesti.

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 Responsabile del Servizio le cui principali responsabilità sono:

- coordinamento delle attività, reperimento e pianificazione delle risorse;
- garanzia del raggiungimento degli obiettivi di servizio (SLA);
- garanzia del rispetto delle procedure e degli standard qualitativi;
- supporto alle attività di collaudo curando la compilazione della documentazione relativa, secondo quanto definito dal sistema di qualità della Committente.

Il Service Management dovrà anche supportare operativamente la Committente, secondo le modalità da questa definite, nella comunicazione verso l'Amministrazione e nella eventuale preparazione e presentazione del materiale di sintesi.

5.2.2 PROJECT MANAGEMENT

Il Project Management ha l'obiettivo di coordinare le attività progettuali richieste, gestire il programma di implementazione e raggiungere gli obiettivi in termini di rispetto dei tempi e degli standard di qualità dei deliverables.

Le principali attività da svolgere sono:

- gestire le tematiche tecniche/funzionali;
- effettuare la verifica di Qualità attraverso l'analisi dei risultati previsti dal piano, evidenziando eventuali problemi e criticità;
- coordinare le attività dei task paralleli ed i relativi gruppi di lavoro (GdL) attivi, garantendo l'allineamento dei GdL agli obiettivi, scadenze ed eventuali azioni di mitigazione del rischio;
- gestire le varianti in corso d'opera;
- effettuare la pianificazione di Progetto predisponendo:
  - il piano di lavoro (attività, risultati, effort, tempi, costi e gli stati di avanzamento);
  - il piano di risk management (identificazione e classificazione dei rischi, azioni di mitigation e di presidio) e l'eventuale piano di contingency.

Il Project Management dovrà anche supportare operativamente la Committente, secondo le modalità da questa definite, nella comunicazione verso l'Amministrazione e nella eventuale preparazione e presentazione del materiale di sintesi.

Alla richiesta della Committente di predisporre una stima per un intervento di varia natura (evolutivo, sistemistico, etc), il Contraente fornirà tale stima entro i tempi definiti dagli SLA di cui al paragrafo 5.12 Livelli di servizio.
L'output di tale fase è un deliverable contenente i seguenti elementi di contenuto:

- l'oggetto della richiesta e la contestualizzazione rispetto al sistema ICEF;
- i referenti della Committente e del Contraente per quanto inerente le attività oggetto di stima, compresi tutti i potenziali stakeholders dell'iniziativa oggetto di stima;
- descrizione dell'intervento stimato;
- i deliverables intermedi e finali per la realizzazione di quanto richiesto dalla stima;
- i corrispettivi pertinenti e le modalità di erogazione per i servizi previsti;
- il termine e le eventuali scadenze intermedie vincolanti (milestones);
- gli eventuali vincoli imposti da terzi;
- ogni altra eventuale indicazione necessaria o utile all'esatta stima.

Si precisa che le attività di stima appena descritte sono da considerarsi di *pre-sales* e pertanto totalmente a carico del Contraente.

5.3 SUPPORTO TECNICO SPECIALISTICO ALLA DEFINIZIONE E GESTIONE DELLE POLITICHE DI SETTORE

Il servizio ricomprende le seguenti attività.

- Supporto alla definizione delle politiche di welfare provinciale o loro modifiche, sia in relazione alla fattibilità tecnica sia in relazione alla loro coerenza rispetto alla disciplina/modello ICEF o altri indicatori economici.
- Effettuazione di attività di supporto alla stesura dei regolamenti di settore, assicurando che il testo descriva con un linguaggio giuridicamente idoneo algoritmi chiari e completi.
- Stime e simulazioni di impatto delle politiche a fini previsionali, in occasione di modifiche ai criteri di calcolo dell'indicatore ICEF, attivazione di nuovi interventi di welfare e modifica alle norme che regolano gli interventi esistenti; tali stime e simulazioni sono effettuate per valutare l'impatto della misura in termini di efficacia sociale e di compatibilità finanziaria per l'Amministrazione.
- Definizione di estrazioni dati e analisi statistiche, per rispondere ad esigenze delle strutture Provinciali, APSS, ITEA ed altri enti territoriali.
- Supporto continuativo per fattibilità, redazione di testi, valutazione e analisi delle politiche, da attuarsi su richiesta anche nei tempi brevissimi (giorno della richiesta o successivo) e **in loco** presso la sede del cliente/utente, partecipazione alle riunioni del comitato ICEF o altri gruppi di lavoro pertinenti all'ambito del welfare, supporto alla migliore definizione dei parametri delle politiche.

L'erogazione del servizio di supporto tecnico specialistico viene attivata da una comunicazione da parte del Responsabile del contratto di IT al responsabile del contratto del Contraente. Quest'ultimo attesterà l'erogazione del servizio al responsabile del contratto di IT rendendo disponibili i risultati dell'attività svolta e i prodotti eventualmente consegnati, secondo le modalità e gli strumenti che verranno individuati dalla Committente.
Nel caso l'intervento richiesto abbia un carattere continuativo e/o a obiettivo, l'attività viene 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.

5.4 MANUTENZIONE DEL SOFTWARE

Il Servizio di manutenzione del software del ICEF 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 5.12.2 - SLA per il servizio di manutenzione del software;
- la **manutenzione evolutiva,** che consiste in interventi di progettazione e realizzazione del software 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, nonché in interventi di realizzazione software "una tantum" per l'estrazione di dati o la produzione di report. A tale attività viene applicato il livello di servizio o SLA esposto nel capitolo 5.12.2 - SLA per il servizio di manutenzione del software;
- il **supporto applicativo**, erogato sia presso gli uffici di Informatica Trentina sia presso le sedi dei Clienti di Informatica Trentina, che consiste in:
  - attività di analisi e definizione dei requisiti per le modifiche/evoluzioni del sistema software,
  - interventi specialistici sull'applicazione, anche all'interno di gruppi di lavoro,
  - analisi e definizione delle richieste di elaborazione di reportistica ed estrazione dati,
  - altri interventi non rientranti nelle categorie su esposte ma che sono finalizzati a rispondere alle ulteriori esigenze emerse nell'ambito del servizio di manutenzione del software o del supporto applicativo;

tipicamente il servizio richiede una conoscenza approfondita dell'architettura software e/o del funzionamento del sistema. A tale attività viene applicato il livello di servizio o SLA esposto nel capitolo 5.2.14.

L'attività di **manutenzione correttiva** riguarda la rimozione dei malfunzionamenti del software e l'aggiornamento della documentazione tecnica ed utente (o la produzione ex-novo se mancante e/o richiesta dalla Committente).
Sono ricompresi in tale tipologia sia le cause dei malfunzionamenti, sia gli effetti degli stessi che sono da ripristinare in quest'ambito.
Il servizio di manutenzione correttiva contempla anche:

- il servizio di gestione della configurazione (come specificato più oltre);
- le attività di "investigazione e diagnosi" ossia l'insieme delle attività finalizzate alla verifica e individuazione delle cause che hanno determinato un malfunzionamento o un problema nell'utilizzo del sistema;
- interventi di realizzazione, verifica ed esecuzione di procedure software, anche "una tantum" e più volte e su richiesta della Committente, per l'estrazione di dati o la produzione di report finalizzati a verifiche del corretto esercizio del sistema;
- l'attività di analisi finalizzata alla migliore definizione degli interventi di manutenzione del software che impattano sull'architettura complessiva del sistema sia in termini prestazionali che di continuità del servizio.

Sono inoltre ricompresi nell'ambito delle attività di manutenzione correttiva (quindi incluse nel canone di manutenzione, anche se non concorrono al calcolo degli SLA della manutenzione correttiva):

- interventi sul software di natura adeguativa o migliorativa, di dimensioni contenute, nell'ambito della normale gestione del sistema informativo;
- adeguamento del software alle normali evoluzioni tecnologiche delle componenti del sistema (esempio compatibilità verso nuove versioni dei browser).

L'attività di **analisi** svolta nell'ambito del servizio di **supporto applicativo** include il complesso di attività che hanno lo scopo principale di chiarire, dettagliare e documentare le funzioni, i servizi e le prestazioni che devono essere offerti dal sistema software / programma, al fine di risolvere uno specifico problema nel contesto in cui esso dovrà operare. Il Contraente dovrà intervenire in questa fase del ciclo di vita del software per garantire:

- la corretta definizione del problema, che consiste nel comprendere in modo approfondito il problema che il sistema da sviluppare è chiamato a risolvere;
- l'analisi del dominio, che consiste nel comprendere in modo approfondito il contesto o dominio applicativo in cui il sistema dovrà agire;

- l'analisi dei requisiti, che consiste nello specificare dettagliatamente i servizi, le funzioni ed eventualmente le prestazioni richieste per il sistema;
- la predisposizione del documento "specifica dei requisiti" nel rispetto degli standard di qualità della Committente;
- la descrizione dell'intervento, dei casi d'uso, della proposta economica, della previsione dei tempi di consegna, della pianificazione delle attività richieste motivate e commisurate all'entità dell'intervento.

La **manutenzione evolutiva** produrrà l'aggiornamento e l'evoluzione del sistema in termini di contenuti informativi, funzioni ed assetto tecnologico.
Relativamente al servizio di manutenzione evolutiva il Contraente dovrà:

- stabilire un primo contatto per una disamina del fabbisogno della richiesta della Committente;
- fornire un documento di progettazione, basato sull'analisi svolta nell'ambito del servizio di **supporto applicativo**, nel quale dovrà essere specificato il progetto attraverso il quale si definisce come i requisiti individuati nella fase di analisi saranno soddisfatti, entrando nel merito della struttura che dovrà essere data al programma o al sistema software che dovrà essere realizzato. In particolare dovranno essere definiti i requisiti hardware e software di sviluppo, i parametri di esercibilità e il piano di dettaglio di sviluppo;
- effettuare gli interventi di sviluppo applicativo proposti, rispettando i tempi indicati nella pianificazione riportata nel documento di cui al punto precedente o indicati dalla Committente, a seguito della attivazione da parte della Committente;
- predisporre ed inviare alla Committente i documenti "progettazione del test" e "piano dei test", secondo il formato e gli schemi condivisi con la Committente;
- installare la nuova versione e/o i nuovi moduli e componenti sui sistemi di quality ed effettuare prove significative e consistenti circa il corretto funzionamento di quanto realizzato, la non regressione delle funzionalità già presenti sul sistema, seguendo quanto riportato nel documento "piano dei test", di cui al comma precedente;
- effettuare la formazione dell'unità di help desk e supporto utente sulle nuove funzionalità realizzate;
- fornire alla Committente il manuale utente aggiornato e tutta la documentazione a corredo dell'intervento stesso.

Il Servizio di manutenzione del software include – ricompreso nel canone di manutenzione del sistema - il **supporto al collaudo ed al passaggio in produzione** nonché il servizio di **gestione della configurazione**.

Per **supporto al collaudo** si intendono le attività da svolgere, qualora richiesto anche in contradditorio con la Committente, per la verifica del corretto funzionamento del software

realizzato o modificato così come le eventuali modifiche infrastrutturali all'ambiente di produzione.
Sono oggetto di collaudo il prodotto software, la documentazione di progetto (deliverables), la documentazione utente (manuale utente, manuale di gestione) così come le eventuali modifiche infrastrutturali all'ambiente di produzione. La conclusione del collaudo con esito positivo e l'accettazione da parte della Committente comportano il passaggio in produzione del prodotto software e/o di sistema oggetto di collaudo. In caso di esito negativo del collaudo e/o di non-conformità rispetto ai requisiti contrattuali, il Contraente è tenuto a rimuovere le non conformità ed a risolvere i malfunzionamenti e a presentare nuovamente le attività del collaudo, nei tempi e nei modi stabiliti nel contratto.

Le procedure per il **passaggio in esercizio** (*deploy*) del software modificato nonché le modifiche alle strutture dei dati derivanti sia da interventi di manutenzione correttiva sia di manutenzione evolutiva, ricomprese le eventuali modifiche infrastrutturali succitate, dovranno essere di regola automatiche e replicabili nei diversi ambienti di riferimento (quality e produzione) e tracciate in specifiche note di rilascio. Al Contraente verrà dato accesso all'ambiente quality del sistema sul quale potrà effettuare tutte le verifiche di funzionamento previste prima di richiedere il passaggio (*deploy* o *change infrastrutturale*) all'ambiente di Produzione. Tale Deploy verrà effettuato utilizzando le procedure automatiche predisposte dal Contraente. Le attività di deploy o change infrastrutturali (per la sola componente di pertinenza del Contraente) sull'ambiente di quality e produzione, così come la gestione completa dei server (sistema operativo, middleware, etc) **saranno effettuate dal personale del Contraente**. Nel caso in cui il Deploy implichi modifiche al database, il Contraente, in qualità di DBA applicativo fornirà il relativo apporto.

Il servizio di manutenzione include le attività di **gestione della configurazione**, che ricomprendono 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 dovrà quindi essere tenuta costantemente aggiornata, a cura del Contraente, in funzione dei cambiamenti apportati al sistema.

L'interlocuzione tra il Committente ed il Contraente per tutte le esigenze operative non risolvibili nell'ambito dei processi ITIL adottati, nonché l'esercizio da parte del Contraente del ruolo di DBA Applicativo, avverranno attraverso l'attivazione sul sistema BMC Remedy di una Service Request tra quelle proposte nel Catalogo dei servizi interni e l'assegnazione al gruppo di Technical Support adeguato, selezionato fra quelli disponibili.

5.4.1 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 "Failed" riportando le motivazioni nel campo WORK INFO NOTES.

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

5.4.1.1 Erogazione del servizio 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".

Alla conclusione dell'intervento di manutenzione, il Contraente predispone gli elementi necessari al rilascio in produzione delle modifiche realizzate e pone la Change nello stato di "Completed", il Contraente avverte il richiedente (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 Detail della Change.

Il servizio di manutenzione correttiva contempla anche le attività di "Investigazione e Diagnosi" ossia l'insieme delle attività finalizzate alla verifica e all'individuazione delle cause che hanno determinato un malfunzionamento od un problema nell'utilizzo del sistema.
La richiesta viene inoltrata tramite un Task collegato ad un ticket di tipo Incident. Il Contraente provvederà entro i limiti temporali previsti dallo specifico SLA di cui al paragrafo 5.12.2 - SLA per il servizio di manutenzione del software, ad eseguire la richiesta ed a chiudere il task, descrivendo dettagliatamente le operazioni effettuate nel Tab Work Info nei campi SUMMARY e WORK INFO NOTES.

5.4.1.2 Erogazione del servizio di manutenzione evolutiva

L'erogazione del servizio di manutenzione 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 Quality di Informatica Trentina ovvero la messa a disposizione dei prodotti delle elaborazioni "*una tantum*";
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 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 e-mail, prenderà in carico il task (portandolo in stato in lavorazione, STATUS "Work in progress") e provvederà, entro il tempo massimo previsto dai relativi SLA, 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. 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 Contraente effettuerà le attività preparatorie necessarie per il rilascio del sistema ed assicurerà la necessaria collaborazione ad effettuare tutte le attività previste per completare il Rilascio in produzione.

Alcuni interventi di manutenzione, 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.

5.4.1.3 Erogazione del servizio di supporto applicativo

Il servizio di supporto specialistico verrà attivato tramite una e-mail inviata dal Responsabile del contratto di IT al responsabile del contratto del Contraente. Quest'ultimo attesterà l'erogazione del servizio tramite e-mail indirizzata al responsabile del contratto di IT. L'attività verrà quindi concordata fra i due responsabili del contratto ed attivata dal Responsabile del Contratto di IT con una comunicazione contenente gli elementi concordati in termini di: *massimale* di giornate previste, data di avvio e di conclusione dell'attività, prodotto da realizzare.

5.5 GESTIONE DELL' INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA

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.

5.5.1 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELL'INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA

Il committente - o il contraente stesso - aprirà un ticket di Incident all'interno del quale sarà aperto un Task che verrà assegnato al gruppo "DC-ICEF" e 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 la gestione e il ripristino dell'infrastruttura tecnologica il contraente dovrà operare sui sistemi secondo i privilegi e le responsabilità sotto riportate.

a) ambiente di test

1. L'ambiente di test è gestito completamente dal Contraente, il quale procederà ad aggiornare, direttamente e 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.

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 quality e produzione

Gli ambienti di quality e produzione sono gestiti dal Contraente che procederà ad effettuare in modo autonomo e direttamente sui server le attività di aggiornamento di tutte le componenti attinenti le applicazioni, le configurazioni degli applicativi, sistema operativo e basi dati.
A titolo esemplificativo e non esaustivo si riportano le funzioni incluse nell'attività:

a) intervenire tempestivamente nei casi riguardanti il riscontro di malfunzionamenti dovuti alla configurazione del software e/o per malfunzionamenti sui sistemi a causa di problemi generati dal Sistema Informativo, dalle componenti di base/middleware o da azioni dell'utente;
b) garantire le funzionalità applicative attraverso la reinstallazione parziale o completa dei prodotti e dei dati (se disponibili);
c) mantenere aggiornati i sistemi installando nuove versioni o release dei prodotti software negli ambienti di stage e produzione;
d) gestire e aggiornare il Sistema Operativo inclusa l'installazione di eventuali pacchetti aggiuntivi ufficialmente supportati dal fornitore del Sistema Operativo; tutti i pacchetti software di terze parti non supportati dovranno essere forniti, supportati e mantenuti dal Contraente; per eventuali aggiornamenti del sistema operativo classificati come "critici", un eventuale "downtime" di servizio dovrà essere pianificato e concordato in tempi brevi con il contraente;
e) effettuare controlli funzionali verificando la correttezza ed il buon esito degli interventi;
f) monitorare l'ambiente corrente in real-time secondo necessità (diagnosi, analisi performance,…) con propri strumenti oltre, eventualmente, a quelli messi a disposizione della Committente;
g) misurare e registrare dati che riflettono l'utilizzo delle risorse della suite applicativa, **ottimizzare le prestazioni di queste risorse attraverso il tuning dei sistemi** e **fornire dei report trimestrali contenenti informazioni riguardanti le prestazioni e le capacità dei sistemi gestiti**;

h) segnalare eventuali necessità di potenziamento e/o modifica dell'infrastruttura tecnologica;
i) effettuare, su richiesta della Committente, degli incontri per analizzare gli esiti delle attività di monitoring e di tuning del sistema, valutare interventi per migliorare le prestazioni o per ottimizzare il sistema o di verifiche architetturali;
j) definire, in accordo con la Committente, le modalità operative di salvataggio dei dati;
k) ripristinare i malfunzionamenti di carattere sistemistico nel più breve tempo possibile dal momento della segnalazione. Tale attività si svolgerà possibilmente sull'ambiente di quality riproducendo i malfunzionamenti avuti in produzione, identificando e implementando la soluzione prima di effettuare il passaggio in produzione;
l) fornire una soluzione temporanea al malfunzionamento, nei casi di cui al precedente comma, e tenere costantemente informata la Committente circa l'avanzamento delle azioni intraprese e dei risultati conseguiti per la diagnosi e la correzione del malfunzionamento stesso;
m) intervenire con la massima sollecitudine nella correzione di anomalie o nel ripristino di malfunzionamenti qualora durante le attività di monitoraggio il Contraente dovesse rilevare autonomamente delle anomalie sui sistemi;
n) comunicare tempestivamente alla Committente l'esito degli interventi effettuati a fronte delle chiamate ricevute.

È richiesto che in presenza di nuovi rilasci dei prodotti software di base e/o middleware sui quali il Sistema Informativo è installato, ivi compresi i cambi di versione, gli aggiornamenti, le modifiche, comunque denominate nella terminologia del Contraente, lo stesso pianifichi la migrazione del Sistema.

Alla richiesta della Committente di aggiornamento del Sistema Informativo relativamente ad un nuovo rilascio di un prodotto software (solo a titolo di esempio, la componente di database), il Contraente dovrà predisporre un Piano di Progetto dettagliato (i tempi di predisposizione del Piano di Progetto saranno concordati tra le parti di volta in volta e saranno relazionati alla complessità del intervento richiesto) contenente:

- descrizione dell'intervento;
- tempi dell'intervento di adeguamento;
- tempi dell'intervento di adeguamento della documentazione tecnica che eventualmente è interessata dalle modifiche;
- progettazione dettagliata dei casi di test per la verifica dell'aggiornamento.

A valle dell'approvazione del Piano di Progetto da parte del Responsabile Gestione Servizi, il Contraente si impegna a svolgere quanto in esso contenuto secondo i tempi e modi ivi descritti.

In carico a Informatica Trentina rimarranno le seguenti responsabilità:

- approvvigionamenti per upgrade hardware nel caso di guasti o qualora la piattaforma risultasse sottodimensionata per le iniziative;
- tutti gli aspetti che riguardano la connettività di rete;

fatto salvo quanto sopra, rimangono in capo al Contraente, se richieste, le attività di sostituzione componenti e upgrade dell'infrastruttura.

Nel caso in cui il committente rilevi un problema o un blocco nel servizio verrà aperto un ticket di Incident all'interno del quale sarà aperto un Task che verrà assegnato al gruppo "DC-ICEF" e avrà la seguente classificazione Tier 1: "Task", Tier 2: "Incident" Tier 3: variabile. Se la segnalazione deriva da un allarme presente nel tool di monitoraggio quest'ultima verrà anche notificata ad una casella di posta di gruppo che il contraente dovrà espressamente indicare nel corso delle attività di presa in carico del sistema.
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.

Si ritiene opportuno evidenziare che in caso di task riferito ad una indisponibilità del servizio il ripristino dell'Infrastruttura Tecnologica è comunque misurato sulla effettiva fruibilità del servizio per il cliente finale.

Nel caso in cui l'incarico assegnato con il Task al contraente non risultasse di pertinenza di quest'ultimo il contraente provvederà a documentarne le ragioni insieme a suggerimenti sulle attività da svolgere nella tab Work Info del Task e chiudere lo stesso portandolo nello stato "Closed", status reason "Success".

Si precisa che l'attività sistemistica di aggiornamento del middleware ricade nelle ordinarie attività di gestione dell'infrastruttura tecnologica e verrà gestita tramite un Ticket di Change classificato con TEMPLATE "Infrastructure Change" e con i relativi Task associati, assegnati al gruppo "DC-ICEF".

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.

5.6 HELP DESK E ASSISTENZA UTENTE

L'attività consiste nel fornire agli utenti del sistema ICEF un servizio di "Help-Desk" di secondo livello sulle problematiche tecniche, organizzative e talvolta normative. Sono utenti del servizio il personale degli Enti Pubblici e dei soggetti convenzionati con la Provincia Autonoma di Trento (nel seguito indicati come operatori). Gli operatori possono

effettuare chiamate e aprire ticket direttamente tramite gli strumenti di ticketing messi a disposizione dalla Committente; tali segnalazioni vengono inoltrate al reparto della struttura che si occupa del supporto e/o dai tecnici competenti ai fini della loro completa gestione.

La ricezione e registrazione delle richieste di intervento utente (Help desk di primo livello) saranno effettuate direttamente dalla Committente.
Lo strumento di ticketing utilizzato sarà *BMC Support* messo a disposizione dalla Committente.

Il servizio richiesto ricomprende l'assistenza applicativa di secondo livello, e in particolare le attività che riguardano:

- Help Desk - gestione del ciclo completo dell'*incident* associato alla richiesta di assistenza;
- Supporto utente - l'assistenza all'utenza finale (*request fulfilment* e *access management*).

I ticket possono essere aperti dall'utente finale del servizio, così come dalla Committente, per richieste proprie o per conto di qualunque Ente utente del servizio.

Per assistenza utente e gestione del ciclo completo dell'incident associato alla richiesta di assistenza si intendono le seguenti attività:

- contattare l'utente che ha inoltrato la richiesta, dandone opportuna tracciatura nello strumento di ticketing, recepire la richiesta dell'utente, valutarla, fornire all'utente il supporto richiesto e tutte le indicazioni e informazioni approfondite e dettagliate per un efficace utilizzo del sistema e dell'applicazione;
- qualora la richiesta origini dalla segnalazione di un malfunzionamento (sia software che tecnologico/infrastrutturale), attivare le strutture previste dalle procedure adottate dalla Committente;
- qualora vi sia stata errata classificazione del ticket, provvedere a riclassificarlo e/o inviarlo alle strutture competenti secondo le modalità descritte nel documento che descrive i processi adottati dalla Committente;
- analizzare la problematica assegnata ed individuare, se possibile, una modalità operativa alternativa da adottare in attesa che sia completata e verificata la soluzione (workaround);
- realizzare quanto individuato al punto precedente d'intesa con la Committente;
- ricontattare nuovamente l'utente qualora la richiesta di assistenza utente non possa essere considerata evasa entro la prima chiamata, assicurando nel seguito ogni altra interazione con l'utente nei modi e nei tempi utili alla tempestiva risoluzione della richiesta di supporto;

- garantire la corretta configurazione della postazione elaborativa degli operatori (PC client) affinché siano in grado di utilizzare a pieno i sistemi;
- consulenza sull'uso del sistema, per tutte le funzionalità previste attualmente e che verranno sviluppate e attivate durante l'esecuzione del contratto;
- a fronte dell'evidenza dell'esito positivo dell'intervento effettuato dopo aver ricontattato l'utente, il Contraente chiude il ticket dopo aver inserito nello strumento di ticketing della Committente adeguata e puntuale descrizione della soluzione applicata alla richiesta;
- parametrizzazione applicativa, configurazione e gestione del sistema con gli utenti, ruoli, funzioni e in generale tutto quanto necessario agli operatori per essere nella condizione di operare durante le normali condizioni di esercizio;
- dare evidenza settimanalmente alla Committente circa lo stato avanzamento (monitoraggio) dei ticket gestiti all'interno della piattaforma Support;
- creazione di guide operative/manualetti d'uso per pubblicazione sul sito;
- diffusione delle principali novità alla rete degli operatori mediante avvisi sul sito e mediante mailing generalizzate o specifiche.

5.7 **FORMAZIONE**

L'attività consiste nella prestazione di servizi di formazione tecnica e normativa agli operatori del sistema ICEF.

I servizi di formazione e addestramento operativo consistono in quanto segue:

- effettuare la progettazione degli interventi formativi, predisponendo un documento che, per ciascun intervento formativo, contiene una scheda con i seguenti elementi di riferimento di massima:
  - descrizione dell'intervento;
  - durata;
  - destinatari;
  - obiettivi;
  - contenuti di dettaglio;
  - modalità di erogazione;
  - elenco del materiale didattico utilizzato;
  - definizione delle verifiche dei risultati;
  - definizione dei moduli di valutazione dell'intervento formativo;
  - definizione dell'ambiente tecnologico necessario per l'intervento formativo (aule, proiettori, computer…);
- predisporre e fornire adeguato materiale didattico: una copia originale della documentazione a supporto di ciascuna tipologia di intervento formativo (sia in formato cartaceo che digitale in formato Word o analogo open source);

- predisporre e fornire gli eventuali supporti per l'erogazione della formazione, anche mediante strumenti remoti di videoconferenza e/o FAD;
- configurare le apparecchiature presenti nelle aule corsi messe a disposizione dalla Committente o dall'Amministrazione, ed i sistemi server; predisporre e fornire idonea documentazione riguardante la definizione di tale configurazione;
- erogare i corsi di formazione ed addestramento, con propri docenti, in aule corsi messe a disposizione dalla Committente o dall'Amministrazione. I corsi saranno erogati, secondo un calendario definito e concordato con la Committente o con l'Amministrazione.

5.8 DOCUMENTAZIONE TECNICA DA PRODURRE

In fase di esecuzione del contratto, **ricompreso nel canone di manutenzione** del sistema, al contraente verrà richiesto di mantenere aggiornata - o di riscrivere, scrivere e/o adeguare se carente - la documentazione di seguito descritta.

5.8.1 PROGETTAZIONE

Il prodotto dell'attività di documentazione della progettazione dovrà essere raccolto in un documento contenente le informazioni previste nel template "SGQ-TM-22.2.02 - Progettazione".
In generale la progettazione dovrà contenere le seguenti informazioni:

- le caratteristiche generali del sistema;
- deployment and component diagram;
- eventuale modello fisico dei dati;
- il modello dei casi d'uso (ritenuti necessari in mancanza di un analisi adeguata o di un manuale utente);
- la descrizione degli output;
- la sicurezza ed il deploy in ambiente di sviluppo.

Nel caso la soluzione realizzi Web Services gli stessi dovranno essere documentati attraverso il template SGQ-TM-22.2.03 "Descrizione WEB Service".

5.8.2 ARCHITETTURA SOFTWARE PROPOSTA IN RELAZIONE AL DIMENSIONAMENTO DEL SISTEMA

Documento che indica il dimensionamento del sistema partendo dai dati correnti o attesi di carico dell'applicazione, ad esempio utenti concorrenti, numero massimo utenti nominali, consumo di risorse per ogni sessione, larghezza di banda necessaria, dislocazione degli utenti, requisiti di sicurezza, etc.

5.8.3 ISTRUZIONI OPERATIVE PER LA GESTIONE

Dovranno essere descritti gli elementi utili alla corretta gestione in esercizio del sistema; andranno riportati in apposito documento prodotto sulla base del template SDP SGQ_-TM-22.3.01.

5.8.4 DOCUMENTAZIONE UTENTE

Devono essere mantenuti aggiornati il "Manuale utente", in versione cartacea, e ove applicabile l'help in linea contestuale utilizzando il software Doc To Help.
Il documento dovrà contenere i seguenti capitoli:

- caratteristiche generali (Come si parte, Accesso al Sistema, Utilizzo delle icone, Struttura delle finestre, ecc.);
- dettaglio funzionalità, prevedendo istruzioni operative per ciascuna schermata dei casi d'uso implementati nel sistema;
- glossario dei termini utilizzati.

5.8.5 TEST

Devono essere prodotti e documentati tutti i casi di test di sistema sulla base delle indicazioni presenti nel documento SGQ-TM-22.2.04 "Test", contenente:

- piano di test
- caratteristiche da testare
- test non funzionali
- casi di test funzionali
- malfunzionamenti

I test funzionali andranno eseguiti in specifiche sessioni di test.

5.8.6 COMPLETAMENTO ATTIVITÀ PER IL RILASCIO

Alla conclusione dello sviluppo e al termine di ogni rilascio, a fronte dei test, si dovrà aggiornare il documento di Release Notes redatto secondo quanto riportato nel template SGQ-TM-22.2.05. e consegnare il documento di piano della configurazione per l'esercizio secondo il template SGQ-TM-22.2.06 "Configurazione".
Nel caso di architetture tecnologiche complesse che vedono l'impiego di più tecnologie o componenti auto consistenti è necessario produrre un documento di Release Notes per ogni singola componente autoconsistente.

5.9 RICONSEGNA DEL SISTEMA E CHIUSURA DEL SERVIZIO

All'approssimarsi del periodo di conclusione contrattuale verrà effettuata, presso la sede del Committente o altra sede da questa indicata nel territorio provinciale, la riconsegna del sistema al personale indicato dalla Committente (e/o suoi delegati) 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, compresi eventuali nuovi elementi realizzati durante l'esecuzione del contratto.

Per la ripresa in carico del sistema da parte del personale indicato da Informatica Trentina il Contraente darà supporto per il necessario affiancamento, 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 - Verifica e validazione, che contiene la descrizione dettagliata dell'esito e, in caso di esito negativo, le contestazioni rilevate.

Il Contraente si impegna a svolgere le attività di trasferimento indicate di seguito:

- affiancamento per il trasferimento delle competenze relative alla manutenzione dei sistemi gestiti, che si esplicherà attraverso la descrizione al personale indicato dalla Committente (e/o suoi delegati) di:
  - funzionalità applicative e contenuti specifici;
  - contesto di utilizzo ed eventuali personalizzazioni software in uso;
  - stato delle richieste di manutenzione;
- espletamento delle operazioni di consegna della documentazione, che si esplicherà nelle seguenti attività:
  - consegna dei riferimenti relativi al patrimonio applicativo;
  - consegna della documentazione (sia quella relativa alle attività di implementazione sia quella generata/modificata durante il periodo di manutenzione);
  - consegna di tutto il materiale relativo ai corsi di formazione e addestramento effettuati, alle note di riunione, a documenti specifici redatti nel periodo di validità contrattuale.

5.10 DIFFORMITÀ NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA E DI GESTIONE DELL'INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA.

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, e 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.

5.11 CONSIDERAZIONI GENERALI

Si applicano le seguenti considerazioni generali:

- per tutte le attività che dovessero essere svolte presso la sede del Contraente, il collegamento dati con la rete del Committente è a carico del Contraente stesso;
- ove necessario le attività menzionate potranno essere svolte sia da remoto sia presso la sede del Committente o dei suoi Clienti nella Provincia di Trento su semplice richiesta del Committente; l'indicazione della sede per lo svolgimento delle attività è vincolante per il Contraente e non dà luogo ad alcun tipo di maggiorazione economica legata a trasferte e/o rimborsi di qualunque natura;
- le procedure per il passaggio in esercizio del software modificato o comunque qualsiasi tipo di intervento nell'ambiente di produzione sarà effettuato dal Contraente di regola tra le ore 17.00 e 18.00 dei giorni lavorativi, oppure - per interventi pianificati e concordati con il Committente - durante orari stabiliti tra le parti anche nei giorni festivi;
- nel caso di interventi sui server dell'ambiente di produzione per il passaggio in esercizio di patch o soluzioni temporanee (workaround) relative alla risoluzione di malfunzionamenti bloccanti, questi potranno avvenire anche durante la finestra di servizio 8.00-17.00, previo accordo con il Committente;

- il Contraente dovrà essere in grado di interagire in tempo reale con il Customer Service Desk della Committente, attraverso una propria struttura di Help-Desk, sia tramite il sistema di notifica di ticketing adottato dalla Committente, sia tramite un numero telefonico ed una casella di e-mail apposita;
- il Contraente si impegna a fornire alla Committente, all'atto della sottoscrizione del contratto, il numero telefonico ed email per l'inoltro delle sole chiamate di emergenza nell'intervallo dalle ore 17.00 alle ore 08.00 dei giorni lavorativi e per l'intera giornata durante i giorni festivi. Nel caso in cui la rilevazione del problema avvenga fuori dalla finestra di servizio standard l'attivazione dell'intervento potrà avvenire anche tramite chiamata diretta al numero del reperibile (oltre alla normale procedura aziendale che prevede l'apertura di un ticket in *Support*). Al termine dell'intervento il reperibile dovrà comunicare tramite chiamata telefonica e/o chiudendo il ticket associato se presente, il ripristino del corretto funzionamento o l'analisi del problema derivante dall'intervento effettuato;
- il servizio di reperibilità telefonica è richiesto al fine del solo **ripristino della corretta erogazione del sistema informativo**; si precisa che con il termine "corretta erogazione dei sistemi informativi" s'intende il ripristino del sistema informativo oggetto del malfunzionamento che in quel momento non è disponibile, ovvero non ne permette la fruizione da parte dell'utente finale; **al termine dell'intervento in reperibilità, il sistema informativo è stato ripristinato ed è disponibile alla fruizione da parte dell'utente finale**;
- nel caso di emergenze ed urgenze motivate, il Contraente, su semplice richiesta della Committente e per i soli servizi di manutenzione correttiva e gestione dell'infrastruttura tecnologica atti a garantire la continuità del servizio, nonché dei servizi di help desk e supporto utente, dovrà rendersi disponibile ad estendere l'orario del servizio nell'arco delle 24 ore e/o a qualsiasi giorno anche non lavorativo; negli altri casi, con preavviso scritto di almeno **5 giorni lavorativi**, la Committente può richiedere l'estensione temporanea del servizio di assistenza utente alla maggiorazione economica oraria contrattualmente definita. Qualora si tratti di interventi continuativi, cioè destinati a durare più di **5 giorni lavorativi**, il preavviso è di almeno **10 giorni lavorativi**;
- se, nell'attività di monitoraggio, il Contraente dovesse rilevare anomalie di funzionamento del sistema, previa comunicazione alla Committente dovrà intervenire con la massima sollecitudine.

5.12 LIVELLI DI SERVIZIO

La determinazione del raggiungimento dei livelli di servizio previsti per l'appalto si basa su un modello di riferimento la cui struttura è di seguito illustrata.

Impatto del servizio sui processi di business del Clienti

Nel Sistema BMC Support è formalizzata l'esistenza di differenti livelli di importanza fra i servizi in erogazione, dipendentemente dall'impatto che ciascun servizio può avere sui processi di business dei Clienti che lo utilizzano.

Ad ogni servizio presente nel *Service Catalogue di BMC Support* della Committente è stato assegnato uno dei seguenti livelli di criticità:

- **L1**: servizi con impatto esteso. Sono i servizi più critici che necessitano di un intervento e di un ripristino immediato in caso di malfunzionamento.
- **L2**: servizi con impatto significativo o ampio.
- **L3**: servizi con impatto moderato/limitato.
- **L4**: servizi con impatto minore/localizzato. Sono i servizi meno critici che necessitano di un intervento e di un ripristino non immediato in caso di malfunzionamento.

I livelli di servizio garantiti sono differenti per ciascuna fascia: più stringenti per L1; via via meno vincolanti passando da L2 a L4.

Il livello del servizio ICF in oggetto è L2.

Agreement

Gli *Agreement* rappresentano un macroelemento di controllo che consente una verifica rapida e significativa di una situazione complessa. Sono formati da più misuratori, che prendono il nome di *Service Target* e che concorrono insieme al raggiungimento di un obiettivo di business. Ciascun *Agreement* è caratterizzato dall'avere una percentuale di ***compliance*** da raggiungere, cioè di aderenza dei risultati rispetto al complesso dei *Service Target* collegati.

Esistono *Agreement* di tre tipologie:

- **Incident e Request Fulfilment**
  esprimono la capacità di gestire i malfunzionamenti segnalati dall'utenza, indipendentemente dalla tipologia di malfunzionamento, e di gestire le richieste di aiuto o supporto da parte dell'utenza.
- **Availability**
  esprime la disponibilità di un servizio verso l'utenza sul confine del Data Center.
- **Outage**
  esprime l'indisponibilità di un servizio verso l'utenza sul confine del Data Center.

Ciascun *Agreement* è composto da uno o più *Service Target*, ciascuno dei quali ha un peso specifico nella costituzione dell'*Agreement* stesso.

Service Target

I *Service Target* definiscono singoli obiettivi da raggiungere puntualmente e si differenziano per la tipologia della misurazione:

1. *Tempo di percorrenza* di un ticket
2. *Disponibilità* di un sistema
3. *Compliance* rispetto ad un obiettivo.

I *Target* si applicano puntualmente a una singola situazione o a un singolo evento. Ad esempio si applicano a un singolo ticket, misurandone il tempo di percorrenza rispetto a un obiettivo prefissato o alla singola indisponibilità di un servizio.

Ciascun *Service Target* è caratterizzato dall'avere:

- un *business time*, cioè finestra di servizio entro la quale misurare l'indicatore;
- un obiettivo da raggiungere;
- una o più condizioni di innesco;
- una o più condizioni di partenza;
- una o più condizioni di stop;
- una o più condizioni di sospensione.

I *business time*, cioè gli orari di erogazione previsti in funzione del servizio, sono così definiti:

- 14x6
  dal lunedì al sabato dalle 08.00 alle 22.00 esclusi i festivi nazionali.
- 9x5
  dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 17.00 esclusi i festivi nazionali.

Gli specifici business time definiti per il servizio ICF sono riportati di seguito.

Calcolo del Livello di servizio

Ciascun target specifico è determinato dal rapporto tra numero di interventi completati nei tempi previsti e il numero totale degli interventi registrati nella periodicità prevista. Nel caso in cui - nella periodicità prevista - non fossero registrati interventi, lo specifico target viene considerato completamente raggiunto e il rapporto suddetto è considerato pari a 1.

A ciascun target così calcolato viene poi attribuito un peso, indicato in tabella, che viene utilizzato per il calcolo della compliance complessiva dell'agreement. La sommatoria dei valori così ottenuti, in termini percentuali, determinerà il livello di servizio raggiunto nel periodo. Tale livello dovrà risultare maggiore o tutt'al più uguale al livello di compliance previsto.

5.12.1 SLA PER IL SERVIZIO DI ASSISTENZA UTENTE

UC1 – Agreement Incident e Request Fulfilment

Periodicità	trimestre solare
Compliance	90% (L2)
Finestra di servizio	9x5

Service Target

UC	Target	Tempo massimo previsto	Peso
UCst01	Tempo di presa in carico supporto all'utenza	3h	35%
UCst02	Tempo di esecuzione attività di Access Management: Gestione password	3h	15%
UCst03	Tempo di esecuzione attività di Access Management: Gestione utenze	4h	10%
UCst04	Tempo di soluzione Incident Critical entro	15h	20%
UCst05	Tempo di soluzione Incident High entro	20h	15%
UCst06	Tempo di soluzione Incident Medium/Low entro	35h	5%

Le condizioni di sospensione del calcolo dei tempi per il mantenimento dei livelli di servizio sono:

- attività sospese per l'assenza o la non disponibilità dell'utente, preventivamente informato, che impedisca lo svolgimento dell'intervento;
- attività sospese a fronte della non disponibilità dei beni oggetto dell'intervento, nel caso di forniture di competenza di PAT;
- l'utente finale non accetta la sessione di collegamento remoto ovvero decide di sospendere o interrompere la sessione per cause strettamente non legate al servizio di assistenza;
- l'agente per l'accesso da remoto è stato immotivatamente disattivato da parte dell'utente finale;
- attività non effettuabili a fronte di problematiche legate all'obsolescenza di prodotti hardware e software, per il mancato supporto di assistenza da parte del fornitore.

5.12.2 SLA PER IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEL SOFTWARE

UC21 – Agreement Manutenzione correttiva

Gli interventi sono registrati attraverso ticket di tipo *Change o Task collegati a* ticket di tipo *Incident* a cui è associata una priorità definita in ragione dell'"Urgenza" dichiarati in fase di inserimento.

L'Agreement Manutenzione software correttiva misura la capacità di correggere, nei tempi adeguati, il software difettoso.

Periodicità	trimestre solare
Compliance	90% (L2)
Finestra di servizio	9x5

Service Target

ID	Target Interventi di manutenzione correttiva	Tempo massimo previsto	Peso
UCst21	Tempo di esecuzione *Change* sw correttiva	13h	30%
UCst22	Tempo di esecuzione *Change* sw correttiva pianificata	entro data pianificata	15%
ID	**Target Interventi di Investigazione e diagnosi**	**Tempo massimo previsto**	**Peso**
UCst23	Tempo di chiusura Task Critical da *Incident* entro	8h	10%
UCst24	Tempo di chiusura Task High da *Incident* entro	12h	20%
UCst25	Tempo di chiusura Task Medium da *Incident* entro	20h	15%
UCst26	Tempo di chiusura Task Low da *Incident* entro	40h	5%
UCst37	Tempo di chiusura Task data concordata	Data concordata	5%

Descrizione Service target.

L'indicatore evidenzia il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di intervento e la data di chiusura dell'intervento stesso.

I dati rilevati per ciascun intervento attraverso lo strumento BMC Support sono di seguito descritti:

Condizione di innesco descrive gli attributi che in BMC Support caratterizzano e classificano l'intervento (Change o Task).

Condizione di partenza descrive gli elementi che determinano la rilevazione della data ed il tempo di acquisizione della richiesta di manutenzione.

Condizione stop descrive gli elementi che determinano la rilevazione della data di chiusura dell'intervento di manutenzione.

Condizione di sospensione descrive gli elementi che eventualmente determinano una sospensione nella misurazione dell'intervallo temporale di esecuzione dell'intervento.

Di seguito gli elementi tecnici di riferimento per la corretta identificazione delle condizioni di controllo dei tempi nell'ambito del sistema BMC Support.

UCst21 Change sw correttiva

Condizione di innesco	Condizione di partenza	Condizione di stop	Condizione di sospensione
'Ticket Type'= "Change" AND 'Operational' = "Change/Software/Correttiva" AND 'Priority' = "Critical" AND 'ServiceCI' =/LIKE <Servizio Manutenuto> AND 'Status' <> "Cancelled"	Status >= Request for Authorization AND 'ASGRP' = <Gruppo del fornitore>	Change Request Status' = "Completed" OR 'Change Request Status' = "Closed"	'ASGRP' != <Gruppo del fornitore>

UCst22 Change sw correttiva pianificata

Condizione di innesco	Condizione di partenza	Condizione di stop	Condizione di sospensione
Ticket Type'= "Change" AND 'Operational' = "Change/Software/Correttiva" AND 'Priority' != "Critical" AND 'ServiceCI' =/LIKE <Servizio Manutenuto> AND 'Status' <> "Cancelled"	Status >= Request for Authorization AND 'ASGRP' = <Gruppo del fornitore>	Change Request Status' = "Completed" OR 'Change Request Status' = "Closed"	'ASGRP' != <Gruppo del fornitore>

UCst23 - UCst24 – UCst25 - UCst26 – Ucst37 Interventi di Investigazione e diagnosi

Condizione di innesco	Condizione di partenza	Condizione di stop	Condizione di sospensione

UCst23 - UCst24 – UCst25 - UCst26 'Ticket Type'= "Task" AND 'Request Ticket Type' = "Incident" AND 'Product Name' /LIKE <Product Manutenuto> AND 'Priority' = ("Critical" OR "High" OR "Medium" OR "Low") AND 'StatusReasonSelection <> "Cancelled" AND 'Scheduled End Date' = NULL	Status >= Assigned AND 'Assignee Group' = <Gruppo del fornitore>	Status >= Closed	'Assignee Group' != <Gruppo del fornitore>
Ucst37 Ticket Type'= "Task" AND 'Product Name' /LIKE <Product Manutenuto> AND 'Scheduled End Date' <> NULL AND 'StatusReasonSelection <> "Cancelled" AND	Status >= Assigned AND 'Assignee Group' = <Gruppo del fornitore>	Status >= Closed	'Assignee Group' != <Gruppo del fornitore>

UC22 – Agreement Manutenzione evolutiva

L'Agreement Manutenzione e sviluppi software misura la capacità di valutare e realizzare la manutenzione, l'evoluzione e lo sviluppo di un software.

Periodicità	trimestre solare
Compliance	95%

Service Target

UC	Target	Tempo massimo previsto	Peso
UCst27	Tempo di valutazione Task *Change* software entro	10gg	25%
UCst28	Tempo di implementazione Task *Change* software	Data concordata	75%

Di seguito gli elementi tecnici di riferimento per la corretta identificazione delle condizioni di controllo dei tempi nell'ambito del sistema BMC Support.

UCst27 Valutazione *Change* software

Condizione di innesco	Condizione di partenza	Condizione di stop	Condizione di sospensione
'Ticket Type'= "Task" AND 'Request Ticket Tytpe' = "Change" AND 'Product Name' /LIKE <Product Manutenuto> AND 'Operational' = ""Task/Change/Valutazione intervento" AND 'Status Reason' <> "Cancelled"	Status >= Assigned AND 'Assignee Group' = <Gruppo del fornitore>	Status >= Closed	'Assignee Group' != <Gruppo del fornitore>

UCst28 Implementazione Change software

Condizione di innesco	Condizione di partenza	Condizione di stop	Condizione di sospensione
'Ticket Type'= "Task" AND 'Request Ticket Tytpe' = "Change" AND 'Product Name' /LIKE <Product Manutenuto> AND 'Operational' = "Task/Change/Esecuzione intervento" AND 'Status Reason' <> "Cancelled"	Status >= Assigned AND 'Assignee Group' = <Gruppo del fornitore>	Status >= Closed	'Assignee Group' != <Gruppo del fornitore>

5.12.3 SLA PER IL SERVIZIO DI SUPPORTO TECNICO SPECIALISTICO

UC40 – Agreement Supporto tecnico specialistico a chiamata

Periodicità	trimestre solare
Compliance	90%

L'Agreement Supporto tecnico specialistico misura la capacità di effettuare (o avviare se da svolgere nell'arco di più giorni) l'intervento di supporto tecnico specialistico - anche in loco presso il cliente - entro la data richiesta dal Committente.

A fronte di richieste di supporto tecnico specialistico, l'intervento deve essere effettuato - in loco presso l'utente, se non diversamente indicato - **al massimo entro il giorno lavorativo successivo a quello della richiesta/email di attivazione dell'intervento**, salvo diversa indicazione del Committente di una data successiva.

Service Target

UC	Target	Tempo massimo previsto	Peso
UCst40	Tempo di avvio dell'attività di supporto tecnico specialistico	Data di intervento richiesta	100%

UCst40 Supporto tecnico specialistico a chiamata

Condizione di innesco	Condizione di partenza	Condizione di stop
Email di richiesta attivazione	Data richiesta per l'intervento	Data di avvio dell'intervento

UC44 – Agreement Supporto tecnico specialistico continuativo

Periodicità	trimestre solare
Compliance	90%

L'Agreement Supporto tecnico specialistico continuativo misura la capacità di valutare e attuare l'intervento di supporto - quando richiesto in termini continuativi - nei termini temporali definiti.

Service Target

UC	Target	Tempo massimo previsto	Peso
UCst44	Tempo di risposta Valutazione e stima	2gg	25%
UCst45	Tempo di esecuzione attività di supporto tecnico specialistico	Date concordate	75%

A fronte di richieste di supporto tecnico specialistico continuativo, l'intervento deve essere stimato e iniziare - in loco dell'utente, se non diversamente indicato - **entro il tempo massimo di 2 giorni lavorativi dalla email di attivazione dell'intervento**, salvo diversa indicazione del Committente di una data successiva.

Di seguito gli elementi tecnici di riferimento per la corretta identificazione delle condizioni di controllo dei tempi.

UCst44 Supporto tecnico specialistico continuativo – stima intervento

Condizione di innesco	Condizione di partenza	Condizione di stop
Email di richiesta stima	Data email di richiesta stima	Data email di risposta stima

UCst45 Supporto tecnico specialistico continuativo – effettuazione intervento

Condizione di innesco	Condizione di partenza	Condizione di stop

Email di richiesta attivazione intervento supporto tecnico specialistico	Data email richiesta di attivazione	Data conclusione

5.12.4 SLA PER IL SERVIZIO DI SUPPORTO APPLICATIVO

UC41 – Agreement Supporto Applicativo

Periodicità	trimestre solare
Compliance	95%

L'Agreement Supporto Applicativo misura la capacità di valutare e attuare l'intervento di supporto specialistico (analisi, …).

Service Target

UC	Target	Tempo massimo previsto	Peso
UCst41	Tempo di risposta Valutazione e stima	10gg	25%
UCst42	Tempo di esecuzione attività di supporto applicativo	Date concordate	75%

A fronte di richieste di supporto specialistico particolarmente urgenti (tipicamente estrazioni di dati o statistiche) la stima e la conclusione dell'intervento devono avvenire **entro il tempo massimo complessivo di 5 giorni lavorativi** dalla richiesta di intervento.

A fronte di richieste di supporto specialistico riferite ad attività di analisi, l'intervento deve iniziare - in loco dell'utente, se non diversamente indicato - **entro il tempo massimo di 5 giorni lavorativi dalla email di attivazione dell'intervento**, salvo diversa indicazione del Committente.

Di seguito gli elementi tecnici di riferimento per la corretta identificazione delle condizioni di controllo dei tempi.

UCst41 Supporto applicativo – stima intervento

Condizione di innesco	Condizione di partenza	Condizione di stop
Email di richiesta stima	Data email di richiesta stima	Data email di risposta stima

UCst42 Supporto applicativo – effettuazione intervento

Condizione di innesco	Condizione di partenza	Condizione di stop
Email di richiesta attivazione intervento supporto applicativo	Data email richiesta di attivazione	Data conclusione

5.12.5 SLA PER IL SERVIZIO DI FORMAZIONE

UC43 – Agreement servizio di formazione

Periodicità	trimestre solare
Compliance	90%

L'Agreement Formazione misura la capacità di valutare e attuare l'intervento di formazione.

Service Target

UC	Target	Tempo massimo previsto	Peso
UCst43	Tempo di chiusura risposta Valutazione e stima	10gg	25%
UCst44	Attuazione interventi di formazione	Date concordate	75%

Se richiesto, il Contraente **è in ogni caso tenuto** a erogare i corsi di formazione **entro 20 (venti) giorni lavorativi dalla richiesta scritta della Committente**.
Vengono rilevati per ciascuna richiesta di intervento:

- le date del piano di erogazione della formazione concordate, rilevate dalla comunicazione di attivazione;
- le date di conclusione dell'attività, rilevate dalla comunicazione di conclusione attività del Contraente.

Di seguito gli elementi tecnici di riferimento per la corretta identificazione delle condizioni di controllo dei tempi.

UCst43 Formazione – stima intervento

Condizione di innesco	Condizione di partenza	Condizione di stop
Email di richiesta stima	Data email di richiesta stima	Data email di risposta stima

UCst44 Formazione – effettuazione intervento

Condizione di innesco	Condizione di partenza	Condizione di stop
Email di richiesta attivazione intervento supporto specialistico	Data email richiesta attivazione	Data conclusione concordata

5.12.6 SLA PER LA AVAILABILITY DEL SERVIZIO, PER OUTAGE DEL SERVIZIO E PER IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DELL'INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA

UC31 - *Agreement* Availability

La disponibilità (**Availability**) del servizio si identifica nella percentuale di tempo in cui il servizio è disponibile per l'utenza. L'indisponibilità del servizio (**Outage**) si identifica con il tempo in cui il servizio non è fruibile da parte dell'utenza. I due parametri vengono misurati attraverso un sistema automatico di monitoraggio sui server degli ambienti di produzione. Le finestre di indisponibilità del servizio (Outage) verranno analizzate al fine di escludere dal calcolo automatico le interruzioni pianificate o di eventuale altro tipo (cfr. paragrafo *Condizioni di sospensione*) nonché quelle non in responsabilità e non associabili all'affido al Contraente.

Periodicità	trimestrale
Compliance	97% per i servizi L2
Finestra di servizio	14x6

Di seguito gli elementi tecnici di riferimento per la corretta identificazione delle condizioni di controllo dei tempi nell'ambito del sistema BMC Support.

Service Target (L2)

Target	Peso
UCst31 - Disponibilità del servizio	100%

Di seguito gli elementi tecnici di riferimento per la corretta identificazione delle condizioni di controllo dei tempi nell'ambito del sistema BMC Support.

UCst31 - Disponibilità del servizio
Presenza di *Outage* registrata dal sistema di monitoraggio in stato Closed e di tipo "Unscheduled Full" sul servizio oggetto di monitoraggio

UC32 - *Agreement* Outage

Periodicità	semestrale
Compliance	100% per i servizi L2
Finestra di servizio	14x6

Di seguito gli elementi tecnici di riferimento per la corretta identificazione delle condizioni di controllo dei tempi nell'ambito del sistema BMC Support.

Service Target (L2)

Target	Peso
UCst32 - Indisponibilità non concordata del servizio sul confine del Data Center superiore a 4 (quattro) ore nella finestra di servizio	100%

Di seguito gli elementi tecnici di riferimento per la corretta identificazione delle condizioni di controllo dei tempi nell'ambito del sistema BMC Support.

UCst32 - Disponibilità del servizio
Presenza di *Outage* registrata dal sistema di monitoraggio in stato Closed e di tipo "Unscheduled Full" sul servizio oggetto di monitoraggio

UC23 - *Agreement* Manutenzione dell'infrastruttura tecnologica

Misura la capacità di agire sull'infrastruttura tecnologica.

Periodicità	semestrale
Compliance	90% per i servizi L2
Finestra di servizio	9X5

Service Target (L2)

UC	Target Interventi di manutenzione correttiva	Tempo massimo previsto	Peso
UCst23	Tempo di chiusura Task Critical da *Incident* entro	8h	20%
UCst24	Tempo di chiusura Task High da *Incident* entro	12h	10%
UCst25	Tempo di chiusura Task Medium da *Incident* entro	20h	10%
UCst26	Tempo di chiusura Task Low da *Incident* entro	40h	5%
UCst33	Tempo di chiusura Task Critical da *Change* entro	8h	20%
UCst34	Tempo di chiusura Task High da *Change* entro	12h	10%

UCst35	Tempo di chiusura Task Medium da *Change* entro	20h	10%
UCst36	Tempo di chiusura Task Low da *Change* entro	40h	5%
UCst37	Tempo di chiusura Task data concordata	Data concordata	10%

Di seguito gli elementi tecnici di riferimento per la corretta identificazione delle condizioni di controllo dei tempi nell'ambito del sistema BMC Support.

UCst23 Tempo di chiusura Task Critical da Incident

Condizione di innesco	Condizione di partenza	Condizione di stop	Condizione di sospensione
'Ticket Type'= "Task" AND 'Request Ticket Tytpe' = "Incident" AND 'Product Name' /LIKE <Product Manutenuto> AND 'Priority' = "Critical" AND 'StatusReasonSelection <> "Cancelled" AND 'Scheduled End Date' = NULL	Status >= Assigned AND 'Assignee Group' = <Gruppo del fornitore>	Status >= Closed	'Assignee Group' != <Gruppo del fornitore>

UCst24 Tempo di chiusura Task High da *Incident* entro

Condizione di innesco	Condizione di partenza	Condizione di stop	Condizione di sospensione
'Ticket Type'= "Task" AND 'Request Ticket Tytpe' = "Incident" AND 'Product Name' /LIKE <Product Manutenuto> AND 'Priority' = "High" AND 'StatusReasonSelection <> "Cancelled" AND 'Scheduled End Date' = NULL	Status >= Assigned AND 'Assignee Group' = <Gruppo del fornitore>	Status >= Closed	'Assignee Group' != <Gruppo del fornitore>

UCst25 Tempo di chiusura Task Medium da Incident entro

Condizione di innesco	Condizione di partenza	Condizione di stop	Condizione di sospensione
'Ticket Type'= "Task" AND 'Request Ticket Tytpe' = "Incident" AND 'Product Name' /LIKE <Product Manutenuto> AND 'Priority' = "Medium" AND	Status >= Assigned AND 'Assignee Group' =	Status >= Closed	'Assignee Group' != <Gruppo del fornitore>

Condizione di innesco	Condizione di partenza	Condizione di stop	Condizione di sospensione
'StatusReasonSelection <> "Cancelled" AND 'Scheduled End Date' = NULL	<Gruppo del fornitore>		

UCst26 Tempo di chiusura Task Low da *Incident* entro

Condizione di innesco	Condizione di partenza	Condizione di stop	Condizione di sospensione
'Ticket Type'= "Task" AND 'Request Ticket Tytpe' = "Incident" AND 'Product Name' /LIKE <Product Manutenuto> AND 'Priority' = "Low" AND 'StatusReasonSelection <> "Cancelled" AND 'Scheduled End Date' = NULL	Status >= Assigned AND 'Assignee Group' = <Gruppo del fornitore>	Status >= Closed	'Assignee Group' != <Gruppo del fornitore>

UCst33 Tempo di chiusura Task Critical da *Change*

Condizione di innesco	Condizione di partenza	Condizione di stop	Condizione di sospensione
'Ticket Type'= "Task" AND 'Request Ticket Tytpe' = "Change" AND 'Product Name' /LIKE <Product Manutenuto> AND 'Priority' = "Critical" AND 'StatusReasonSelection <> "Cancelled" AND 'Scheduled End Date' = NULL	Status >= Assigned AND 'Assignee Group' = <Gruppo del fornitore>	Status >= Closed	'Assignee Group' != <Gruppo del fornitore>

UCst34 Tempo di chiusura Task High da *Change*

Condizione di innesco	Condizione di partenza	Condizione di stop	Condizione di sospensione
'Ticket Type'= "Task" AND 'Request Ticket Tytpe' = "Incident" AND 'Product Name' /LIKE <Product Manutenuto> AND 'Priority' = "High" AND 'StatusReasonSelection <> "Cancelled" AND	Status >= Assigned AND 'Assignee Group' = <Gruppo del fornitore>	Status >= Closed	'Assignee Group' != <Gruppo del fornitore>

Condizione di innesco	Condizione di partenza	Condizione di stop	Condizione di sospensione
'Scheduled End Date' = NULL			

UCst35 Tempo di chiusura Task Medium da *Change*

Condizione di innesco	Condizione di partenza	Condizione di stop	Condizione di sospensione
'Ticket Type'= "Task" AND 'Request Ticket Tytpe' = "Incident" AND 'Product Name' /LIKE <Product Manutenuto> AND 'Priority' = "Medium" AND 'StatusReasonSelection <> "Cancelled" AND 'Scheduled End Date' = NULL	Status >= Assigned AND 'Assignee Group' = <Gruppo del fornitore>	Status >= Closed	'Assignee Group' != <Gruppo del fornitore>

UCst36 Tempo di chiusura Task Low da Change

Condizione di innesco	Condizione di partenza	Condizione di stop	Condizione di sospensione
'Ticket Type'= "Task" AND 'Request Ticket Tytpe' = "Incident" AND 'Product Name' /LIKE <Product Manutenuto> AND 'Priority' = "Low" AND 'StatusReasonSelection <> "Cancelled" AND 'Scheduled End Date' = NULL	Status >= Assigned AND 'Assignee Group' = <Gruppo del fornitore>	Status >= Closed	'Assignee Group' != <Gruppo del fornitore>

UCst37 Tempo di chiusura Task data concordata

Condizione di innesco	Condizione di partenza	Condizione di stop	Condizione di sospensione
'Ticket Type'= "Task" AND 'Product Name' /LIKE <Product Manutenuto> AND 'Scheduled End Date' <> NULL AND 'StatusReasonSelection <> "Cancelled" AND	Status >= Assigned AND 'Assignee Group' = <Gruppo del fornitore>	Status >= Closed	'Assignee Group' != <Gruppo del fornitore>

Condizioni di sospensione

Di seguito le condizioni di sospensione per il calcolo dei tempi dei servizi di manutenzione del software e dell'infrastruttura tecnologica/availability:

- interruzioni del servizio schedulate per il rilascio programmato di modifiche o aggiornamenti e comunicate al Cliente con un preavviso di almeno 1 giorno solare o attraverso un calendario dei rilasci condiviso;
- interruzioni di servizio richieste dal Cliente;
- esecuzione tempestiva di modifiche o aggiornamenti richiesti e/o necessari al corretto funzionamento dei sistemi eseguite di norma dopo le ore 17.00 o nei fine settimana. In caso di fermo il Contraente dovrà preavvisare con il massimo anticipo possibile il Committente per l'autorizzazione a procedere alla sospensione;
- interruzioni di servizio dovute a causa di forza maggiore quali, a titolo indicativo e non esaustivo:
  - fermi, degradi o malfunzionamenti causati da software di base e/o di ambiente non più supportati dal fornitore e non sostituiti per esplicita decisione del Cliente;
  - fermi, degradi o malfunzionamenti causati da software applicativo o da servizi non in affido al Contraente, o non supportati dai relativi fornitori;
  - disservizi indotti da terze Parti contraenti con il Cliente;
  - volumi di servizio eccedenti la tolleranza prevista qualora già per tempo segnalati dalla Contraente;
  - ritardi indotti da operazioni dell'utente o da richiesta del Cliente di prolungamento del servizio, qualora non a titolo oneroso;
  - indisponibilità dell'Utente finale o indisponibilità dell'hardware o del software messo a disposizione a cura del Cliente;
  - disastro;
  - sciopero.
  - ad interruzioni di erogazione dell'energia elettrica o ad altri fatti non imputabili alla Contraente, sempre che, una volta rimossi tali impedimenti, la Contraente non abbia indotto, per fatto o colpa ad essa addebitabile, ulteriori ritardi nel ripristino del servizio.

6 VERIFICA E VALIDAZIONI

Attività	**Criterio di verifica**
Attività di presa in carico del sistema	Strumenti e ambienti di riferimento di cui al paragrafo 4 attivi, operativi e accessibili
Erogazione servizio manutenzione del software	Rispetto degli SLA descritti al capitolo 5.12
Riconsegna del sistema e chiusura del servizio	Consistenza della baseline rilasciata in configurazione e completamento della fase di presa in carico del sistema, da parte del personale indicato dalla Committente, certificata dal corrispondente 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 nel corso della prestazione dei servizi. I documenti sono indicati con il nome e il paragrafo di riferimento all'interno del presente documento.

Identificativo	Documento	Paragrafo
E-ICF-MAN-PIA-01	Piano di Progetto	3.1
E-ICF-MAN-SAL-01	Rapporto di Avanzamento	3.2.3
E-ICF-MAN-LDP-01	Lista Documenti Prodotti	3.2.4
E-ICF-MAN-RIU-01	Verbale di Riunione	3.2.3
vari	Tutta la documentazione tecnica di progetto	5.8