

ALLEGATO 4

PRODOTTI/SERVIZI SPECIFICI COMUNI

INDICE

CONTENUTO	1
1. ESERCIZIO RETE	2
1.1 ATTIVAZIONE E MONITORAGGIO RETE TLC	3
1.2 ASSISTENZA E MANUTENZIONE RETE TLC	3
1.3 CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	4
2. ASSISTENZA CENTRALE AGLI UTENTI	4
2.1 UTENTI DEL SERVIZIO	6
2.2 MODALITÀ DI FORNITURA DEL SERVIZIO	8
2.2.1 Richieste di assistenza ripetitiva	12
2.2.2 Richieste di assistenza informativa generica	12
2.2.3 Richieste di assistenza specialistica	13
3. MANUTENZIONE APPLICAZIONI SOFTWARE IN ESERCIZIO	14
4. CONDUZIONE TECNICA, SISTEMISTICA ED OPERATIVA DEI SISTEMI MAINFRAME	15
4.1 CONDUZIONE OPERATIVA	16
4.2 GESTIONE DELLE ELABORAZIONI	17

4.3	GESTIONE DELLA SICUREZZA	18
4.4	SCAMBIO DATI CON ENTI ESTERNI	18
4.5	MANUTENZIONE DEGLI AMBIENTI SOFTWARE DI SISTEMA	18
4.6	CONTROLLO DEL SISTEMA	19
5.	CONDUZIONE TECNICA, SISTEMISTICA, ED OPERATIVA DEI SISTEMI OPEN CENTRALI	19
5.1	GESTIONE DEL SERVIZIO	20
5.2	GESTIONE DEI SISTEMI	21
5.3	GESTIONE DELLA SICUREZZA	22
5.4	CONTROLLO	23
6.	CONDUZIONE TECNICO-SISTEMISTICA PERIFERICA	25
6.1	CONDUZIONE OPERATIVA SISTEMI DI RIFERIMENTO INSTALLATI AL CENTRO	26
6.2	GESTIONE DELLE ELABORAZIONI	26
6.3	GESTIONE DELLA SICUREZZA	27
6.4	DISTRIBUZIONE ED INSTALLAZIONE DEL SOFTWARE	27
6.5	MANUTENZIONE DEGLI AMBIENTI SOFTWARE DI SISTEMA	27
6.6	CONTROLLO DEI SISTEMI PERIFERICI	28
6.7	INTERVENTI TECNICI PRESSO GLI UFFICI	29

6.8	CONTROLLO ANTIVIRUS	29
6.9	GESTIONE MALFUNZIONAMENTI E ASSET	30
7.	FOTORIPRODUZIONI	31
8.	SPEDIZIONI	31
9.	REALIZZAZIONE ED ADEGUAMENTO RETI LOCALI	33
10.	GOVERNO DEL CONTRATTO QUADRO	34
10.1	PROCESSO	35
10.2	DOCUMENTO DI EVOLUZIONE TECNOLOGICA E DI EVOLUZIONE DELLA SICUREZZA	38
10.3	BENCHMARK E REVISIONE PRODOTTI SERVIZI SPECIFICI	39
10.4	SISTEMI DI GOVERNO	40
10.4.1	Sistema per il controllo delle prestazioni Sogei	40
10.4.2	Sistema di rilevazione dei livelli di servizio	42
10.4.3	Sistema di governo degli investimenti delle Strutture Organizzative dell'Amministrazione Fiscale	43
10.5	RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION SU SISTEMA INFORMATIVO PRESSO GLI UFFICI PERIFERICI	44
11.	DISASTER RECOVERY DI BASE	46
11.1	STORAGE MANAGEMENT DELLE BASI DATI DEL CED PRIMARIO	48
11.2	RECOVERY DELLE BASI DATI CRITICHE SU DISCO	49

11.3	RECOVERY DELLE BASI DATI CRITICHE SU NASTRO	49
12.	DISASTER RECOVERY ESTESO	50
12.1	RISORSE ELABORATIVE ALTERNATIVE	51
12.2	RISORSE ALTERNATIVE DI RETE	51
12.3	DISASTER RECOVERY PLAN	52
12.4	PROVE DI DISASTER RECOVERY	52
13.	FORMAZIONE E-LEARNING	53
13.1	SERVIZIO DI PREDISPOSIZIONE DEL MATERIALE DIDATTICO	54
13.2	SERVIZIO DI EROGAZIONE	56
13.3	SERVIZIO DI HOSTING DELLA PIATTAFORMA	58
14.	SISTEMA DI POSTA ELETTRONICA E SERVIZI INTERNET	59
14.1	POSTA ELETTRONICA	60
14.2	POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA	67
14.2.1	Sviluppo del sistema di posta elettronica certificata	69
14.3	ACCESSO E SERVIZI SU INTERNET	70

CONTENUTO

Il presente documento, denominato “Allegato 4 – *Prodotti/Servizi Specifici comuni*”, costituisce parte integrante e sostanziale del Contratto di Servizi Quadro tra il *Dipartimento* e la *Società*. Esso contiene – in conformità a quanto previsto dagli articoli 9 ed 10 del Contratto di Servizi Quadro – la descrizione dei *Prodotti/Servizi Specifici comuni* alle *Strutture Organizzative*.

I *Prodotti/Servizi Specifici* di conduzione comuni alle *Strutture Organizzative* (art. 9) sono:

1. Esercizio rete ;
2. Assistenza centrale agli utenti;
3. Manutenzione applicazioni software in esercizio;
4. Conduzione tecnica, sistemistica, ed operativa dei sistemi mainframe;
5. Conduzione tecnica, sistemistica, ed operativa dei sistemi open centrali;
6. Conduzione tecnica e sistemistica periferica;
7. Fotoriproduzioni;
8. Spedizioni;
9. Sistema di posta elettronica e servizi internet.

I *Prodotti/Servizi Specifici* diversi da quelli di conduzione comuni alle *Strutture Organizzative* (art. 10) sono:

10. Realizzazione e adeguamento reti locali;
11. Governo del contratto quadro;
12. Disaster recovery di base;

13. Disaster recovery esteso;

14. Formazione e_learning.

1. ESERCIZIO RETE

Il servizio “Esercizio della rete” si riferisce alla classe di fornitura CNIPA “Gestione e Manutenzione Reti (GMR)”, e comprende le attività di gestione delle reti di telecomunicazione del *Sistema informativo della fiscalità*:

- rete geografica, per il collegamento degli uffici con i sistemi centrali;
- rete di campus, per il collegamento degli apparati nelle sedi centrali di Roma (Via Carucci);
- rete per l’acquisizione telematica delle dichiarazioni;
- collegamenti Internet e collegamenti ad Enti esterni.

Il servizio riguarda anche le infrastrutture di reti locali presso gli uffici dell’*Amministrazione*, gli apparati attivi, le interconnessioni alla rete geografica.

Le attività necessarie per l’erogazione del servizio sono le seguenti:

- attivazione e monitoraggio rete TLC;
- assistenza e manutenzione rete TLC;
- controllo della qualità del servizio.

1.1 ATTIVAZIONE E MONITORAGGIO RETE TLC

Le attività sono volte ad assicurare gli adeguati livelli di efficienza e sicurezza attraverso:

- l’attivazione di nuove configurazioni per l’evoluzione della rete con l’aggiornamento della documentazione relativa;
- la predisposizione della rete, mediante la verifica dello stato e delle configurazioni dei componenti della rete stessa;
- la supervisione del funzionamento della rete;
- la gestione e il controllo della rete di trasmissione dati mediante il presidio di console dedicate;
- lo svolgimento di funzioni di CGAM;
- il controllo e la supervisione della interconnessione con gli Enti Esterni (INPS, INAIL, Comuni, etc.);
- la predisposizione degli ambienti fisici a supporto dei test per le prove funzionali di nuovi servizi di rete;
- il supporto tecnico alle commissioni di collaudo di nuove attivazioni.

1.2 ASSISTENZA E MANUTENZIONE RETE TLC

L’attività è finalizzata ad assicurare la fornitura di un servizio di assistenza e supporto per la gestione dei malfunzionamenti che insorgono in fase di esercizio, attraverso:

- la funzione di supporto tecnico all’help desk per i posti di lavoro delle *Strutture Organizzative* dell’*Amministrazione*;
- la gestione dei malfunzionamenti hardware e software degli apparati di rete e dei circuiti di trasmissione dati, con l’identificazione degli inconvenienti, la segnalazione ed il supporto tecnico al Gestore della rete per le azioni di ripristino del funzionamento;
- gli eventuali interventi on-site per l’assistenza specialistica presso gli uffici.

1.3 CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Le attività consistono nel controllo della qualità del servizio di rete erogato attraverso:

- l’analisi dei dati statistici forniti dal gestore di rete e da appositi strumenti di controllo interni, relativamente ai volumi di traffico ed ai livelli di occupazione di banda;
- l’analisi dei tempi di attraversamento della rete.

2. ASSISTENZA CENTRALE AGLI UTENTI

La classe di fornitura CNIPA a cui appartiene tale *Prodotto/Servizio* è ASS -Assistenza in remoto e in locale.

Attraverso questo servizio viene assicurato agli utenti, interni ed esterni all’*Amministrazione*, l’accesso unificato ad un insieme di funzioni di assistenza basate su un uso innovativo del canale telefonico

(Call Center) o su strategie multicanali (Contact Center) di accesso alle informazioni e ai servizi (Help Desk tecnico-amministrativo, CRM – Customer Relationship Management).

L'assistenza è una delle attività della conduzione finalizzata a:

- risolvere i problemi che l'utente può incontrare nell'interazione con il *Sistema informativo della fiscalità*;
- assicurare la funzionalità del *Sistema informativo della fiscalità* nel suo complesso, anche a seguito delle implementazioni, modifiche e adeguamenti determinati dal continuo mutare delle esigenze degli utenti;
- elevare il livello di conoscenza da parte dell'utente in modo corrispondente all'evoluzione tecnologica ed alle variazioni/innovazioni normative del *Sistema informativo della fiscalità*.

Il servizio deve garantire:

- risposte efficaci e tempestive alle richieste di informazioni e di intervento;
- supporto per l'utilizzo corretto delle procedure automatizzate e delle infrastrutture hardware e software installate;
- raccolta di segnalazioni dagli utenti sia sulle procedure automatizzate che sul funzionamento degli ambienti hardware/software, al fine di fornire informazioni in merito, ovvero effettuare interventi correttivi.

Il servizio d'assistenza è anche lo strumento per recepire, direttamente dall'utente finale, eventuali limiti ed inadeguatezze degli ambienti predisposti e delle relative funzioni, al fine di individuare ed attuare interventi migliorativi/evolutivi.

2.1 UTENTI DEL SERVIZIO

Attualmente il *Sistema informativo della fiscalità* è utilizzato per le attività istituzionali dell'*Amministrazione* (dagli uffici periferici e centrali), da professionisti (commercialisti, notai, geometri, ecc.) e cittadini.

Il numero degli utenti degli uffici periferici e centrali dell'*Amministrazione* ammonta a circa 60.000 dipendenti che operano presso circa trenta diverse tipologie di uffici.

Nel corso degli ultimi anni, il diffondersi dei servizi telematici, ha evidenziato inoltre l'esigenza di fornire costante assistenza anche agli utenti esterni all'*Amministrazione*.

Attualmente vengono erogati servizi di assistenza agli utenti esterni delle Agenzie delle Dogane, del Territorio e delle Entrate.

Le categorie di utenti del servizio telematico doganale che si rivolgono ai servizi di assistenza sono:

- importatori, esportatori, spedizionieri doganali, rappresentanti indiretti, intermediari per quanto riguarda le operazioni doganali;
- depositari autorizzati, operatori registrati, rappresentanti fiscali per le accise;

- associazioni di categoria e imprese per la lotta alla contraffazione.

Le categorie di utenti del servizio telematico dell'Agenzia del Territorio che si rivolgono ai servizi di assistenza sono:

- Amministrazioni locali (comuni, comunità montane, consorzi di bonifica) ed organi istituzionali interessati ad indagini patrimoniali (Agenzia delle Entrate, Agenzia del Demanio, Carabinieri, Polizia, Guardia di Finanza);
- tecnici professionisti utenti abituali del Catasto e delle Conservatorie dei RR.II. quali Notai, Ingegneri, Architetti, Geometri, ecc.;
- ordini e collegi professionali che si configurano come intermediari tra i loro iscritti ed i servizi di SISTER;
- gestori di grandi patrimoni immobiliari (IACP, banche, ecc.), associazioni di agricoltori, CAF.

Le categorie di utenti del servizio telematico delle Entrate che si rivolgono ai servizi di assistenza sono:

- i contribuenti, le società e gli enti che devono presentare la dichiarazione dei sostituti d'imposta per più di 20 soggetti;
- professionisti del settore tributario, CAF e associazioni di categoria per la presentazione telematica delle dichiarazioni;
- banche e poste per le proprie dichiarazioni e per quelle presentate dai contribuenti agli sportelli;

- società che trasmettono per conto delle società del gruppo di cui fanno parte;
- Amministrazioni dello Stato;
- intermediari e soggetti delegati per la registrazione telematica dei contratti di locazione e di affitto immobili;
- professionisti e imprese interessate all’invio dei questionari e degli studi di settore;
- altri soggetti abilitati al servizio Entratel.

2.2 MODALITÀ DI FORNITURA DEL SERVIZIO

Il primo contatto con l’utenza è assicurato da un Contact Center Multicanale, a valle del quale operano i gruppi specialistici della *Società*.

La struttura di primo livello sarà costituita da un unico Contact Center fisico articolato in più centri virtuali: uno per ogni *Struttura Organizzativa*.

Tale struttura è preposta a:

- assicurare una comunicazione pronta ed efficace con l’utente;
- provvedere all’accoglimento, alla registrazione, alla classificazione delle richieste di assistenza;
- risolvere i problemi più ricorrenti ovvero di non elevata complessità e verificarne gli esiti;

- smistare ai gruppi specialistici di competenza le problematiche di livello superiore.

La struttura di primo livello deve essere in grado di risolvere la maggior parte dei problemi pervenuti in tempi contenuti e a costi ridotti.

Le richieste che non possono essere risolte direttamente dalla struttura di primo livello vengono trasferite ai gruppi specialistici che operano come secondo livello con il compito di:

- fornire supporto applicativo e tecnico agli utenti;
- controllare i processi attivati per la risoluzione dei problemi e verificarne gli esiti.

I gruppi specialistici sono costituiti da personale che possiede:

- elevata conoscenza nei domini delle applicazioni;
- esperienza di lunga durata nelle attività di analisi e progettazione del software;
- capacità di comprensione del linguaggio tecnico fiscale utilizzato dall'utenza;
- esperienza nel trasferimento delle informazioni.

Tali strutture ricontattano l'utente e:

- forniscono risposte ai quesiti complessi provvedendo a:
 - analizzare nel dettaglio la problematica esposta dall'utente;

- accedere eventualmente alle basi dati trattando anche informazioni sensibili e riservate;
- simulare le operazioni che l'utente deve svolgere;
- consultare varie fonti informative;
- gestiscono le richieste la cui soluzione comporta un intervento sulle basi dati, provvedendo a:
 - accedere alle basi informative analizzando i contenuti correlati alla richiesta ricevuta;
 - individuare gli eventuali interventi;
 - comunicare alle *Strutture Organizzative* competenti le operazioni necessarie;
 - ricevere l'assenso delle *Strutture Organizzative*;
 - effettuare e tracciare l'intervento;
 - comunicare all'utente l'esito dell'intervento;
- gestiscono le richieste d'intervento sulle applicazioni in esercizio nelle seguenti modalità:
 - nel caso di malfunzionamenti:
 - ♦ diagnosticano le cause;
 - ♦ attivano i gruppi di lavoro responsabili delle attività di manutenzione del software;
 - ♦ comunicano all'utenza le previsioni temporali sul ripristino delle funzionalità;

- ♦ controllano i tempi di soluzione e l'avvenuta rimozione del malfunzionamento;
- ♦ chiudono l'iter legato alla richiesta d'assistenza, dopo il ripristino della funzionalità della applicazione;
- nel caso di richieste di evoluzione delle funzionalità esistenti e di nuovi sviluppi:
 - ♦ formalizzano la proposta con un documento descrittivo della richiesta;
 - ♦ informano l'utente circa l'iter che seguirà la sua richiesta;
 - ♦ trasferiscono le richieste alle relative *Strutture Organizzative* dell'*Amministrazione* per le decisioni di competenza.

In tutte le fasi di lavorazione i gruppi specialistici provvedono inoltre a:

- registrare, su apposito LOG, la richiesta d'assistenza, nonché i successivi interventi;
- elaborare le registrazioni di LOG per effettuare consuntivi e statistiche, al fine di valutare la necessità anche di interventi straordinari in caso di persistenza dei malfunzionamenti;
- analizzare lo stato dei lavori e innescare cicli di miglioramento su prodotti/servizi forniti e sulla documentazione operativa per gli utenti;

- garantire alle strutture di controllo preposte delle *Strutture Organizzative* dell'*Amministrazione*, la verifica costante della qualità del servizio erogato, attraverso l'analisi statistica e la produzione periodica dei dati relativi alle problematiche trattate (analisi casi critici, ripetitivi, che possono bloccare il sistema, ecc.).

Le richieste di assistenza sono distinte in:

- richieste di assistenza ripetitiva;
- richieste di assistenza informativa generica;
- richieste di assistenza specialistica.

2.2.1 *RICHIESTE DI ASSISTENZA RIPETITIVA*

Rientrano in questa categoria i problemi che possono essere risolti al primo livello fornendo informazioni sulla disponibilità e/o continuità del servizio in presenza di interruzioni rilevate sui sistemi o segnalate sulle Intranet delle *Strutture Organizzative*.

2.2.2 *RICHIESTE DI ASSISTENZA INFORMATIVA GENERICA*

Rientrano in questa categoria le richieste informative che non presentano difficoltà tali da rendere necessarie diagnosi complesse sulle applicazioni utilizzate, accessi alle basi dati reali o altri interventi di carattere specialistico, e che possono quindi essere risolte anche esse al primo livello.

2.2.3 RICHIESTE DI ASSISTENZA SPECIALISTICA

Rientrano in questa categoria le richieste più complesse, con tempi di risoluzione mediamente lunghi.

Tali richieste sono classificabili nel seguente modo:

- richieste di assistenza specialistica di tipo applicativo:
 - informazioni sull'uso di software in esercizio che richiedono l'intervento di un esperto del dominio applicativo;
 - informazioni sull'impatto di nuove norme sull'utilizzo delle funzioni a disposizione;
 - informazioni riguardanti le best practices, che richiedono una piena conoscenza sia del dominio normativo che di quello applicativo;
 - diagnosi a fronte di possibili malfunzionamenti sul software applicativo;
- richieste di assistenza specialistica di tipo tecnico:
 - ripristino delle funzionalità dei posti di lavoro o dei sistemi installati in periferia;
 - diagnosi a fronte di possibili malfunzionamenti hardware;
- richieste di assistenza specialistica di tipo disallineamento basi dati:
 - accessi o interventi sulle basi dati;
- richieste di assistenza specialistica per utenti esterni.

La soluzione di tali problemi richiede sempre l'intervento dei gruppi specialistici.

3. MANUTENZIONE APPLICAZIONI SOFTWARE IN ESERCIZIO

La manutenzione del software in esercizio si riferisce alla classe di fornitura CNIPA “Manutenzione correttiva ed adeguativa” (MAC), si applica alle soluzioni software ad hoc dal momento della loro estensione agli utenti e comprende le seguenti tipologie di interventi:

- manutenzione correttiva: per interventi sul software volti a rimuovere i difetti riscontrati;
- manutenzione adeguativa: per interventi sul software che, lasciando inalterate le funzionalità e l'architettura dell'applicazione, lo adeguano ai mutamenti intervenuti nell'ambiente tecnologico di riferimento (sistema operativo, database, etc.);
- manutenzione migliorativa: per interventi sul software da effettuare su richieste dell'utente, non legati a motivi funzionali ma generalmente derivanti dall'utilizzo delle procedure (es. spostare campi su una maschera video, creare ulteriori prospetti che rappresentino le stesse informazioni con formato diverso da quello originario, migliorare la comprensibilità della messaggistica, etc.). Tale manutenzione include anche attività di prevenzione dei malfunzionamenti, come la ristrutturazione del codice, nonché ottimizzazione dei programmi elaborativi al fine di conseguire il più logico ed efficiente utilizzo delle risorse elaborative, attraverso

la razionalizzazione degli accessi alle informazioni ed il miglioramento delle caratteristiche di usabilità delle applicazioni.

La manutenzione MAC è da considerarsi di tipo ordinario e non comprende pertanto eventi straordinari come le migrazioni massive in altri ambienti operativi.

4. CONDUZIONE TECNICA, SISTEMISTICA ED OPERATIVA DEI SISTEMI MAINFRAME

La classe di fornitura CNIPA “Gestione Sistemi” (GSI) include le attività necessarie per condurre, mantenere funzionante ed aggiornata l’infrastruttura hardware e software utilizzata per l’erogazione di più servizi informatici. In tale contesto si definisce “sistema” l’insieme di più componenti hw e sw, assimilabili ad una unità elaborativa autonoma a supporto dello sviluppo, test, collaudo, manutenzione ed esercizio di una o più applicazioni. Questa classe quindi si identifica come la gestione dell’esercizio dei sistemi.

Nel contesto del *Sistema informativo della fiscalità*, tale classe di fornitura si distingue in *Prodotti/Servizi Specifici* diversi a seconda dell’ambiente di riferimento, mainframe o open.

In questo capitolo, l’oggetto del prodotto/servizio è l’ambiente mainframe del CED.

La conduzione tecnico-sistemistica ed operativa dei sistemi mainframe si riferisce alle seguenti attività:

- conduzione operativa;

- gestione delle elaborazioni;
- gestione della sicurezza;
- scambio dati con enti esterni;
- manutenzione degli ambienti software di sistema;
- controllo del sistema.

In tale *Prodotto Servizio Specifico* è a carico della *Società* anche l'acquisizione del software di base, del TP monitor, del database e comunque di tutti i pacchetti software necessari per l'erogazione del servizio base.

4.1 CONDUZIONE OPERATIVA

L'attività svolta in tale ambito è finalizzata al presidio della operatività delle apparecchiature dei sistemi centrali (mainframe) attraverso le fasi di:

- accensione delle apparecchiature e inizializzazione dei sistemi di elaborazione;
- attivazione delle configurazioni hardware e software;
- attivazione e controllo dei collegamenti teleprocessing, delle elaborazioni batch e delle attività di sviluppo delle applicazioni;
- controllo del corretto funzionamento delle apparecchiature;
- attivazione e controllo delle elaborazioni di stampa;
- diagnosi di primo livello dei malfunzionamenti delle apparecchiature, con conseguente attivazione dei tecnici delle

società preposte alla manutenzione e fornitura del relativo supporto;

- registrazione su apposito LOG dei malfunzionamenti delle apparecchiature e dei relativi interventi di ripristino.

4.2 GESTIONE DELLE ELABORAZIONI

L'attività è finalizzata al presidio dei collegamenti telematici tra gli uffici periferici ed i sistemi centrali per consentire l'interrogazione e l'aggiornamento in tempo reale delle banche dati centrali, nonché alla pianificazione, attivazione e controllo delle procedure batch.

In particolare:

- predisposizione dei piani di elaborazione “giornalieri” e “settimanali”;
- predisposizione e verifica della corretta operatività degli ambienti elaborativi applicativi e di sistema;
- controllo della corretta esecuzione delle attività elaborative;
- aggiornamento, quadratura e allineamento delle basi informative;
- analisi dei disallineamenti delle basi informative applicative e di sistema, e attivazione di interventi specifici come l'esecuzione di specifiche procedure di ripristino;
- produzione di dati statistici relativi alle attività elaborative dei sistemi.

4.3 GESTIONE DELLA SICUREZZA

L'attività consiste nella gestione del sistema di sicurezza logica del *Sistema informativo della fiscalità* in termini di:

- identificazione e autorizzazione degli utenti;
- controllo degli accessi degli utenti al sistema;
- integrità dei dati (procedure periodiche di salvataggio).

4.4 SCAMBIO DATI CON ENTI ESTERNI

L'attività consiste nella gestione delle operazioni necessarie allo scambio di informazioni tra le banche dati dell'*Amministrazione* e gli Enti Esterni (generalmente tramite file-transfer) e comprende:

- predisposizione dei piani delle trasmissioni;
- predisposizione degli ambienti elaborativi;
- attivazione delle trasmissioni e verifica del loro esito;
- elaborazioni batch associate.

4.5 MANUTENZIONE DEGLI AMBIENTI SOFTWARE DI SISTEMA

Le attività consistono nell'aggiornamento periodico dei prodotti che costituiscono l'ambiente software di sistema, quali il sistema operativo, i sottosistemi per le applicazioni transazionali, i sottosistemi di gestione dei dati, i compilatori, i supporti per lo sviluppo e test delle applicazioni, il software per la gestione della sicurezza logica; tale aggiornamento è volto a migliorare la funzionalità, l'affidabilità e l'efficienza dell'ambiente di sistema.

4.6 CONTROLLO DEL SISTEMA

Le attività consistono nell'analisi giornaliera di dati statistici, riguardanti i livelli di servizio del sistema e delle applicazioni, l'utilizzo delle principali risorse elaborative, nonché nella verifica del funzionamento ottimale del sistema, al fine di prevenire eventuali situazioni critiche.

In particolare le suddette attività sono finalizzate a:

- ripristinare la corretta funzionalità dei componenti software di sistema;
- ottimizzare le attività elaborative.

Inoltre, al fine di individuare le esigenze di adeguamento del sistema (potenza elaborativa, memoria su disco, etc.), si effettua periodicamente l'analisi dell'utilizzo dei sistemi, dei livelli prestazionali e delle segnalazioni della periferia, tenendo conto anche delle previsioni di attivazione delle nuove applicazioni e d'incremento del carico elaborativo.

5. CONDUZIONE TECNICA, SISTEMISTICA, ED OPERATIVA DEI SISTEMI OPEN CENTRALI

La classe di fornitura CNIPA “Gestione Sistemi” (GSI) include le attività necessarie per condurre, mantenere funzionante ed aggiornata l'infrastruttura hardware e software utilizzata per l'erogazione di più servizi informatici. In tale contesto si definisce “sistema” l'insieme di più componenti hw e sw, assimilabili ad una unità elaborativa autonoma a supporto dello sviluppo, test, collaudo, manutenzione ed

esercizio di una o più applicazioni. Questa classe quindi si identifica come la gestione dell'esercizio dei sistemi.

In particolare, nel contesto del *Sistema informativo della fiscalità*, tale classe di fornitura si distingue in prodotto/servizi specifici diversi a seconda dell'ambiente di riferimento: in questo capitolo l'oggetto del prodotto/servizio è l'ambiente OPEN.

La conduzione tecnico-sistemistica ed operativa dei sistemi open centrali riguarda una serie di attività necessarie per gestire l'infrastruttura tecnologica di supporto ai servizi da erogare:

- la gestione del servizio;
- la gestione dei sistemi;
- la gestione della sicurezza;
- il controllo.

In tale *Prodotto/Servizio Specifico* è a carico della *Società* l'acquisizione del solo software di base e del relativo database.

5.1 GESTIONE DEL SERVIZIO

Si tratta dell'attività di conduzione delle elaborazioni che consente, attraverso esecuzioni temporali di script o programmi ed attivazioni di procedure o verifica dell'esito di componenti automatiche di controllo e/o di esecuzione, l'accesso da parte degli utenti all'informazione ed allo scambio dati.

Essa è strettamente connessa all'attività di controllo in quanto alcune procedure possono essere automatizzate, sia per gli aspetti relativi ai livelli di servizio che per l'efficienza delle elaborazioni.

Rientra in questa attività anche il controllo di dati statistici e dei relativi cruscotti sull'andamento della produzione e della qualità dell'erogazione (con particolare riferimento al rispetto dei Livelli di Servizio concordati), al fine di un *fine-tuning* sull'erogazione degli stessi.

5.2 GESTIONE DEI SISTEMI

Le attività relative alla gestione dei sistemi si distinguono in:

- analisi dei dati sull'andamento dei consumi di risorse di sistema;
- pianificazione e realizzazione della movimentazione dei servizi e dell'incremento di risorse elaborative dedicate ai singoli servizi;
- modifica delle configurazioni disponibili, sempre in termini di risorse elaborative disponibili al servizio, in occasione di picchi di elaborazione.

Un altro aspetto proprio della gestione dei sistemi inteso come supporto dei servizi è la manutenzione degli ambienti software.

Tale attività consiste principalmente nell'aggiornamento periodico dei prodotti che costituiscono l'ambiente software dei sistemi, quali il sistema operativo, i sottosistemi per le applicazioni di message queuing, i sottosistemi di gestione dei dati, gli application ed i web server, i compilatori, i supporti allo sviluppo e test delle applicazioni, il

software per la gestione della sicurezza logica; tale aggiornamento è volto a migliorare la funzionalità, l'affidabilità e l'efficienza dell'ambiente di sistema.

Ad essa è strettamente correlata la gestione della sicurezza per effetto della continua necessità di aggiornamento dei sistemi: a questo proposito, si farà ricorso a strumenti di change management, anche per le componenti software di sistema.

5.3 GESTIONE DELLA SICUREZZA

I principali ambiti di attività sono i seguenti:

- Electronic Identity Management (identificazione, autenticazione, autorizzazione) sia per gli utenti esterni, sia per i gestori dei sistemi, mediante sistemi di directory, controllo delle autorizzazioni, public key infrastructures, single-sign-on;
- sicurezza logica di rete (perimetrale ed interna) mediante firewall, sistemi di intrusion detection e prevention, virtual private network;
- sicurezza logica dei sistemi (antivirus, SUS, ..);
- disponibilità dei dati e dei sistemi (backup di dati e di configurazioni, disaster recovery);
- Security Operational Centre (analisi e correlazione di informazioni derivanti dal tracciamento sia dei sistemi di sicurezza, sia dei servizi utilizzati; vulnerability assessment, ...).

Riguardo la sicurezza dei dati e delle configurazioni, le attività riguarderanno la definizione e la realizzazione di politiche di salvataggio sia delle basi dati che delle configurazioni di sistema.

5.4 CONTROLLO

Le attività di monitoraggio riguardano sia il controllo dell'andamento dei servizi e dei sistemi che erogano tali servizi, sia la fornitura di dati su cui costruire i cruscotti ed i portali di controllo dei costi e dei livelli contrattuali stabiliti.

Le attività finalizzate al controllo della produzione, si avvalgono di strumenti di monitoraggio, che consentono di effettuare una serie di misurazioni relative a:

- utilizzo risorse del sistema;
- funzionamento componenti hardware;
- funzionamento componenti software di base quali:
 - RDBMS;
 - Application server;
 - Web server;
 - Componenti di sistema operativo;
 - Batch e programmi di elaborazione;
 - Backup;
 - File transfert;

- Sistemi di autenticazione;
- funzionamento apparati di rete LAN, SAN e WAN;
- Change management e supporto all'asset;
- controllo del servizio erogato end-to-end (visione funzionamento del sistema lato utente).

L'insieme di queste informazioni è reso fruibile attraverso console, e-mail, cruscotti e portali ad uso delle varie figure d'esercizio, di sistema e responsabili del singolo servizio, addette al controllo della produzione.

La stessa mole di dati raccolta e finalizzata al controllo del funzionamento dei servizi, le elaborazioni ed i sistemi, può essere usata, con opportune integrazioni, per il governo del Sistema Informativo ed il controllo dei rapporti contrattuali, quali:

- misurazione dei livelli di servizio;
- previsioni sull'andamento e rispetto dei livelli di servizio;
- misurazioni del traffico di rete;
- controllo della produzione;
- cruscotto di governo del sistema informativo;
- capacity planning periodico delle risorse del sistema informativo;
- gestione dei rapporti con i fornitori.

6. CONDUZIONE TECNICO-SISTEMISTICA PERIFERICA

La classe di fornitura a cui fa riferimento tale *Prodotto/Servizio Specifico* è GPL – Gestione e manutenzione del posto di lavoro.

I servizi di gestione e manutenzione delle postazioni di lavoro quali personal computer, server, hub, stampanti, scanner, costituiscono l'insieme delle attività che vengono effettuate al fine di garantire costantemente l'efficienza e l'operatività dell'utente.

Di seguito sono descritte le attività svolte:

- conduzione operativa dei sistemi di riferimento installati al centro;
- gestione delle elaborazioni;
- gestione della sicurezza;
- distribuzione ed installazione del software sui sistemi periferici;
- manutenzione degli ambienti software di sistema sui sistemi di riferimento e su quelli periferici;
- controllo dei sistemi periferici;
- interventi tecnici presso gli uffici;
- controllo Antivirus;
- gestione malfunzionamenti e asset.

Resta inteso tra le *Parti* che al fine del conteggio degli elementi remunerati (PdL) non verranno conteggiati i server.

6.1 CONDUZIONE OPERATIVA SISTEMI DI RIFERIMENTO INSTALLATI AL CENTRO

L'attività svolta in tale ambito è finalizzata al presidio dell'operatività delle apparecchiature di riferimento attraverso:

- verifica del corretto funzionamento dei sistemi di riferimento;
- attivazione e controllo dei collegamenti teleprocessing, delle elaborazioni batch e supporto alle attività di sviluppo delle applicazioni;
- diagnosi dei malfunzionamenti delle apparecchiature di riferimento, con conseguente attivazione, se necessario, dei tecnici delle società preposte alla manutenzione e fornitura del relativo supporto;
- verifica dell'esito del ripristino hardware ed eventuale riconfigurazione software dei sistemi di riferimento.

6.2 GESTIONE DELLE ELABORAZIONI

L'attività riguarda l'esecuzione di elaborazioni batch relative alle basi dati periferiche, dai sistemi di riferimento.

In particolare comprende:

- predisposizione dei piani di lavoro;
- esecuzione di specifiche procedure di controllo delle basi informative (concordata con gli uffici periferici);
- esecuzione di specifiche procedure per l'elaborazione dei dati;

- esecuzione di specifiche procedure statistiche e di controllo relative alle attività elaborative dei sistemi periferici.

6.3 GESTIONE DELLA SICUREZZA

L'attività consiste nella gestione e nella manutenzione del sistema di sicurezza logica del *Sistema informativo della fiscalità* attraverso l'esecuzione di apposite procedure di salvataggio dei dati gestiti.

6.4 DISTRIBUZIONE ED INSTALLAZIONE DEL SOFTWARE

L'attività consiste nel trasferimento di software (programmi, archivi, tabelle, mappe, ecc.) dai sistemi di sviluppo/riferimento ai sistemi periferici e si articola in:

- predisposizione dei piani di distribuzione;
- distribuzione, installazione ed attivazione del software sui sistemi periferici;
- controllo dell'allineamento delle versioni del software periferico con i sistemi di riferimento.

6.5 MANUTENZIONE DEGLI AMBIENTI SOFTWARE DI SISTEMA

Le attività consistono nell'aggiornamento periodico dei prodotti che costituiscono i vari ambienti software di sistema, quali i sistemi operativi, i sottosistemi per le applicazioni transazionali, i sottosistemi di gestione dei dati, i compilatori, i supporti per lo sviluppo e test delle applicazioni, il software per la gestione della sicurezza logica; tale

aggiornamento è volto a migliorare la funzionalità, l'affidabilità e l'efficienza dell'ambiente di sistema.

6.6 CONTROLLO DEI SISTEMI PERIFERICI

Le attività consistono nell'analisi giornaliera di dati statistici, riguardanti l'utilizzo delle principali risorse elaborative, nonché nella verifica del funzionamento ottimale dei sistemi, al fine di prevenire eventuali situazioni critiche.

In particolare le suddette attività sono finalizzate a:

- monitorare giornalmente che i sistemi periferici non abbiano componenti hardware o applicazioni che possano portare a malfunzionamenti nell'ufficio;
- ripristinare la corretta funzionalità dei componenti software di sistema anche al seguito di malfunzionamenti hardware;
- ottimizzare le attività elaborative;
- effettuare attività di “space management”;
- controllare la correttezza di esecuzione delle procedure di sicurezza da parte degli Uffici periferici (Agenzia del Territorio).

Inoltre, al fine di individuare le esigenze di adeguamento dei sistemi (potenza elaborativa, memoria su disco, etc.), si effettua periodicamente l'analisi dell'utilizzo dei sistemi, dei livelli prestazionali e delle segnalazioni della periferia, tenendo conto anche delle previsioni di attivazione delle nuove applicazioni e d'incremento del carico elaborativo.

6.7 INTERVENTI TECNICI PRESSO GLI UFFICI

Viene inoltre assicurata la funzionalità dei sistemi e delle apparecchiature installate presso tutti gli uffici dell'*Amministrazione* mediante interventi effettuati da centro per via telematica. Qualora questo non fosse possibile l'intervento viene effettuato direttamente "in loco".

Tali interventi riguardano prevalentemente:

- ripristino della funzionalità dei sistemi/server, limitatamente alle funzioni di rete, delle reti locali, e dei vari componenti hardware/software;
- ripristino della funzionalità dei PC a seguito di virus informatici;
- ripristino della corretta configurazione dei sistemi e dei PC a seguito di specifici malfunzionamenti;
- ripristino o riorganizzazione di basi dati applicative e di sistema;
- supporto all'attivazione di ulteriori postazioni di lavoro o spostamenti di apparati all'interno del medesimo ufficio o tra uffici diversi;
- supporto alle attività di aggiornamento di basi dati di dimensioni elevate non trasferibili via rete.

6.8 CONTROLLO ANTIVIRUS

L'attività consiste nel controllo e nella gestione del sistema che consente il processo di aggiornamento costante delle impronte virali

presso le postazioni di lavoro client e server garantendone la protezione in caso di attacchi virali.

Attraverso un'architettura denominata “3 livelli”, attualmente il sistema con il più alto indice di garanzia e affidabilità, l'attività di controllo antivirus viene realizzata con l'impiego di server dislocati presso tutti gli uffici dell'*Amministrazione* con il compito di aggiornare i file delle impronte virali verso tutte le postazioni di lavoro.

Inoltre, attraverso opportuni strumenti di monitoraggio e controllo, vengono svolte funzioni di gestione con lo scopo di mantenere un alto grado di prevenzione e protezione delle apparecchiature coinvolte.

Le macro attività svolte sono:

- controllo e monitoraggio client e server;
- adeguamento software antivirus client e server.

6.9 GESTIONE MALFUNZIONAMENTI E ASSET

Il servizio consiste nella gestione delle manutenzioni delle apparecchiature hardware, nonché nella gestione del parco apparecchiature.

I malfunzionamenti possono essere segnalati dagli Utenti e attraverso specifiche connessioni telematiche, vengono inoltrati in tempo reale alle ditte preposte alla manutenzione.

Le attività riguardano il monitoraggio e la gestione dei malfunzionamenti hardware segnalati dagli Uffici, la gestione delle

suddette connessioni, il coordinamento delle Società che effettuano la manutenzione, la gestione delle priorità, il sollecito degli interventi, nonché il calcolo delle penali per mancato ripristino dei malfunzionamenti nei tempi contrattuali.

L'Asset consente la gestione di tutte le apparecchiature presenti presso gli Uffici; per ogni apparecchiatura sono registrate informazioni relativamente al contratto, all'ubicazione, alle caratteristiche tecniche, all'attivazione, alla manutenzione, ecc.

7. FOTORIPRODUZIONI

Si tratta del servizio di fotocopie in bianco/nero e a colori, in formato A3 e A4, realizzato dalla Società presso il proprio centro stampa.

8. SPEDIZIONI

Si tratta del servizio di trasporto di atti, documenti, supporti magnetici (floppy disk e cd rom), apparecchiature (PC, stampante, hub, server.) nonché di altro materiale necessario all'esercizio e al funzionamento del *Sistema informativo della fiscalità*.

In particolare tali servizi riguardano:

- la consegna e/o ritiro di documenti, elaborati, rubriche, modulistica, supporti magnetici e/o meccanografici ed altro materiale, tra la sede del *Sistema informativo della fiscalità* e gli uffici dell'*Amministrazione*;

- il servizio celere di ritiro e consegna di documenti, elaborati, rubriche, modulistica, supporti magnetici e/o meccanografici ed altro materiale, tra la sede del *Sistema informativo della fiscalità* e gli Uffici dell'*Amministrazione*.

Il servizio consiste nel prelievo, trasporto e consegna di colli da e per la sede del Sistema Informativo e gli Uffici; il servizio di tipo celere è relativo a tutti gli Uffici Finanziari.

Ciascun viaggio è dedicato; pertanto, si è espressamente escluso l'utilizzo del mezzo per il contemporaneo trasporto di altre merci. Le consegne sono effettuate nei locali degli Uffici, a qualsiasi piano essi siano dislocati, e vengono effettuati con equipaggio di almeno due persone, ad eccezione di quelli relativi a consegne/ritiri di colli di peso complessivo non superiore 10 Kg.(20 Kg per il servizio di trasporto celere).

In particolare il prodotto/servizio si riferisce alle seguenti tipologie:

- Servizio di tipo A
 - Servizio A1 (colli inferiori a 10 Kg) relativo al prelievo dei colli dai locali del Sistema Informativo ed al successivo trasporto e consegna agli uffici o viceversa;
 - Servizio A2 (colli superiore a 10 Kg ma che non ecceda il quintale) relativo al prelievo dei colli dai locali del Sistema informativo, ed al successivo trasporto e consegna agli uffici o viceversa.
- Servizio di tipo Celere

- Servizio celere C1 (colli inferiori a 20 Kg) relativo al prelievo dei colli dai locali del Sistema informativo, ed al successivo trasporto e consegna agli uffici, o viceversa;
- Servizio celere C2 (colli superiore a 20 Kg e non superiori al quintale) relativo al prelievo dei colli dai locali del Sistema informativo, ed al successivo trasporto e consegna agli uffici, o viceversa.

Nel caso si tratti di beni voluminosi (PC, stampanti, hub, server, arredi, attrezzature varie ecc.) non si tiene conto del peso reale ma del volume, determinato convenzionalmente come segue 1 metro cubo = 400kg.

9. REALIZZAZIONE ED ADEGUAMENTO RETI LOCALI

L'attrezzaggio degli uffici dell'Amministrazione finanziaria, in cablaggio strutturato, consiste nella fornitura in opera di una infrastruttura composta da componenti passivi come cavi, connettori, prese permutatori ecc., al fine di poter interconnettere apparati attivi come Computer, Stampanti, Monitor, Telefoni, Router, Switch, ecc, secondo lo standard internazionale ISO - IEC 11801.

Nell'ambito delle attività di attrezzaggio e installazione di apparecchiature, vengono assicurate le seguenti attività:

- progettazione reti locali, che comprende le seguenti attività:
 - progettazione preliminare;

- supporto tecnico nella fase di elaborazione dei progetti esecutivi da parte di professionisti (ingegneri, architetti);
- verifica dei progetti predisposti;
- sopralluoghi negli uffici con le società assegnatarie dei lavori;
- verifica, presso le sedi degli uffici periferici, della realizzazione delle reti locali e della corretta installazione delle apparecchiature;
- supervisione dei lavori.

10. GOVERNO DEL CONTRATTO QUADRO

Il *Dipartimento*, di concerto con le *Strutture Organizzative*, provvede al governo strategico del *Sistema informativo della fiscalità* assicurando funzioni di indirizzo e controllo per garantire l'unitarietà e l'interoperabilità del Sistema stesso nonché l'interscambio di informazioni.

Di seguito si illustra il progetto che individua gli interventi da mettere in atto a supporto di tale funzione; in particolare il progetto prevede:

- l'analisi annuale dello scenario tecnologico e delle linee evolutive possibili;
- il monitoraggio delle misure di sicurezza in atto e la predisposizione del piano di interventi di sicurezza connessi all'evoluzione dei servizi, alle problematiche emerse ed a direttive emanate;

- il supporto all’attuazione dell’attività di benchmarking, condotta da apposita società specializzata, che consenta al *Dipartimento* di effettuare procedure di assessment tecnologico, anche finalizzate alla eventuale rimodulazione dei servizi, dei livelli di servizio, delle penali e dei prezzi;
- la manutenzione e l’evoluzione del Sistema per il controllo delle prestazioni Sogei;
- la manutenzione e l’evoluzione del Sistema di rilevazione dei Livelli di servizio;
- la manutenzione e l’evoluzione del Sistema di governo degli investimenti delle Strutture Organizzative dell’Amministrazione Fiscale;
- la rilevazione di Customer Satisfaction sul sistema informativo presso gli uffici delle *Strutture Organizzative*.

10.1 PROCESSO

In riferimento ed a completamento di quanto esposto nell’articolo 2 dell’*Atto*, si descrive di seguito il processo, comprensivo di tempificazione, a supporto di tale *Prodotto/Servizio Specifico*.

Annualmente verrà prodotto un apposito Piano Tecnico di Automazione (PTA) relativo al Contratto di Servizi Quadro contenente la pianificazione di tali attività, comprensiva di obiettivi, tempi e costi da sostenere ripartiti fra le 7 tipologie di intervento precedentemente elencate.

Tale PTA potrà eventualmente contenere proposte per l'introduzione di nuove soluzioni mirate a migliorare il governo del sistema.

Al *Dipartimento* sarà fornito, tramite specifici rapporti semestrali:

- l'avanzamento funzionale delle attività facenti parte di tale *Prodotto/Servizio*;
- l'avanzamento funzionale delle attività previste nei documenti di evoluzione di cui al successivo paragrafo 10.2;
- l'analisi dello scostamento fra pianificato e attuato in merito alle suddette attività.

Il Servizio Governo del Contratto Quadro, coordinato dal *Dipartimento*, rivestendo un interesse specifico per ognuna *Struttura Organizzativa*, sarà riportato annualmente in ciascun *Contratto Esecutivo* con l'indicazione dei costi previsti, ripartiti sulla base delle seguenti percentuali:

STRUTTURA ORGANIZZATIVA	%
Agenzia delle Entrate	37,1%
Agenzia Entrate: Monitoraggio Spesa Sanitaria	11,9%
Agenzia delle Dogane	9,7%
Agenzia del Territorio	11,9%
Agenzia del Demanio	1,5%
SECIT	0,3%
SECIN	0,2%
DPF	11,9%
Scuola Superiore E.F.	0,8%
Guardia di Finanza	1,2%
Amministrazione Autonoma dei Monopoli di Stato	13,3%
Gabinetto	0,2%
Totale	100,0%

Di seguito si descrive in dettaglio il processo a supporto della componente di produzione di documenti di evoluzione:

1. entro il 31 marzo di ciascun anno il *Dipartimento* emette due documenti per la definizione delle linee di indirizzo in ambito delle tecnologie, con particolare riferimento alla evoluzione delle architetture tecniche ed applicative e della sicurezza;

2. le *Strutture Organizzative* entro il successivo mese di maggio realizzano il proprio Piano Triennale in cui, in collaborazione con la *Società*, sviluppano le linee evolutive del proprio Sistema informativo tenendo conto di quanto esposto nei documenti di indirizzo del *Dipartimento*; con la stessa scadenza la *Società* produce una relazione per il *Dipartimento* circa lo stato di avanzamento del progetto;
3. la *Società* entro il 31 dicembre di ciascun anno produce una analisi che, alla luce di quanto esposto nel documento del *Dipartimento*, fotografa la situazione attuale, descrive le evoluzioni individuate e la loro modalità di attuazione.

Resta inteso tra le *Parti* che la *Società* provvederà a produrre, entro 30 giorni dalla stipula del Contratto di Servizi Quadro, un documento di analisi della situazione tecnologica attuale.

10.2 DOCUMENTO DI EVOLUZIONE TECNOLOGICA E DI EVOLUZIONE DELLA SICUREZZA

Secondo il processo sopra descritto la *Società*, sulla base delle linee di indirizzo emesse dal *Dipartimento*, produrrà:

- una relazione che, a partire dall'analisi che fotografa la situazione delle architetture hardware e software, di cui al punto 10.1, numero 3, contenga il piano di evoluzione tecnologica ed architettuale in attuazione delle linee guida di evoluzione per i diversi ambienti.

Il documento analizzerà la situazione del sistema informativo e ne individuerà l'evoluzione nei seguenti ambiti:

- evoluzione, introduzione o adeguamenti hardware;
 - evoluzione o introduzione di nuovi applicativi;
 - impatto sulle applicazioni sviluppate ed in esercizio;
 - impatto sulle basi dati;
 - impatto sull'esercizio dei sistemi;
 - evoluzione dei sistemi di interscambio;
- una relazione sul monitoraggio delle politiche e misure di sicurezza adottate per la protezione di dati ed informazioni, apparecchiature e sistemi di elaborazione, reti di comunicazione, sedi ed infrastrutture tecnologiche; in detto documento saranno inoltre evidenziati gli interventi pianificati, gli aggiornamenti nell'analisi dei rischi e delle problematiche emerse con le attività di controllo effettuate;
 - un documento programmatico, anche in relazione a quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003, per l'evoluzione degli strumenti e dell'organizzazione della sicurezza in relazione a nuove esigenze connesse allo sviluppo dei servizi ed al progresso tecnologico, a nuovi rischi/minacce evidenziatesi, a nuove normative e direttive emanate.

10.3 BENCHMARK E REVISIONE PRODOTTI SERVIZI SPECIFICI

Nell'ambito della durata contrattuale è prevista un'attività di benchmarking che consenta un monitoraggio continuo della qualità dei

servizi forniti dalla *Società*, rispetto ad altri fornitori di medesimo servizio operanti sul mercato.

Per svolgere questa attività la *Società* supporterà la società specializzata nel settore, che sarà individuata dal *Dipartimento* delle politiche fiscali, nella raccolta dei dati necessari ad effettuare le misurazioni necessarie.

10.4 SISTEMI DI GOVERNO

Il *Dipartimento*, nell'ambito del precedente Contratto di Servizi Quadro, ha affidato alla *Società* la realizzazione di tre sistemi a supporto della sua attività di governo; in particolare ha reso operativi:

- Sistema per il controllo delle prestazioni Sogei;
- Sistema di Rilevazione dei Livelli di servizio;
- Sistema di governo degli investimenti delle Strutture Organizzative dell'Amministrazione Fiscale.

10.4.1 SISTEMA PER IL CONTROLLO DELLE PRESTAZIONI SOGEI

Tale Sistema ha lo scopo di rilevare le prestazioni ed i costi del sistema informativo della fiscalità con particolare riferimento a quanto stabilito dal Contratto Quadro 2003-2005 all'art. 7 "Prodotti/servizi specifici".

In particolare i Prodotti/servizi specifici oggetto di rilevazione sono:

- esercizio rete;
- assistenza Tecnica e Applicativa centrale;
- manutenzione applicazioni software in esercizio;

- conduzione tecnica, sistemistica ed operativa dei sistemi centrali;
- conduzione tecnica, sistemistica ed operativa dei sistemi open centrali;
- conduzione tecnica, sistemistica periferica.

Il sistema di controllo delle prestazioni dovrà essere adeguato alle nuove regole introdotte nel Contratto di Servizi Quadro 2006-2011 per quanto riguarda i *Prodotti/Servizi Specifici* già in essere, mentre dovrà essere completamente sviluppata la misura e/o il sistema di rilevazione dei nuovi *Prodotti/Servizi Specifici*:

- Assistenza agli utenti esterni dei servizi telematici;
- Disaster Recovery Base;
- Disaster Recovery esteso;
- Formazione E_learning;
- Sistema di posta elettronica ed accesso ad Internet.

Il sistema dovrà quindi essere potenziato in modo da:

- integrare tutti i *Prodotti/Servizi Specifici*, consentendo un punto di osservazione complessivo del contratto;
- consentire l'evoluzione di possibili scenari individuabili da parte degli attuali utenti abilitati;
- permettere processi di estrazione dei dati mirati ad analisi tecnico-economiche funzionali;

- realizzare un cruscotto che consenta visualizzazioni dei dati via Web per il monitoraggio degli indicatori e dei costi in modo da rendere immediatamente fruibili le informazioni.

Una tale evoluzione del sistema renderà necessario definire in modo puntuale il profilo degli utenti abilitati al sistema in modo da rendere disponibili le funzionalità complete, o parte di esse, alle diverse utenze definite nelle singole *Strutture Organizzative*.

Sarà necessario inoltre prevedere apposite procedure che permettano di aggiornare il sistema a fronte di eventuali modifiche introdotte nel corso del periodo di vigenza contrattuale in seguito alle procedure di revisione della definizione degli istituti contrattuali previsti in questo stesso *Prodotto/Servizio Specifico*.

10.4.2 SISTEMA DI RILEVAZIONE DEI LIVELLI DI SERVIZIO

Il Sistema di rilevazione dei livelli di servizio ha lo scopo di rilevare e consuntivare gli indicatori definiti nell'allegato 5 al Contratto di Servizi Quadro nonché quelli definiti nei *Contratti Esecutivi* delle *Strutture Organizzative*.

Il Sistema dei livelli di servizio dovrà tenere conto:

- dei nuovi livelli di servizio che dovranno essere misurati
- dei nuovi Prodotti/Servizi specifici definiti;
- del profilo degli utenti anche nell'ambito della stessa *Struttura Organizzativa*;
- delle possibilità di analizzare trend storici dei diversi indicatori;

- delle "Linee guida sulla qualità dei beni e dei servizi ICT per la definizione e il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione" predisposte dal CNIPA.

10.4.3 SISTEMA DI GOVERNO DEGLI INVESTIMENTI DELLE STRUTTURE ORGANIZZATIVE DELL'AMMINISTRAZIONE FISCALE

Il sistema di Governo degli investimenti delle Strutture Organizzative dell'Amministrazione fiscale, deve consentire la definizione degli obiettivi strategici e delle linee guida per lo sviluppo dell'informatica nel rispetto delle autonomie operative e gestionali degli attori coinvolti.

Il Sistema di Governo è rivolto a tutte le strutture dell'Amministrazione finanziaria con l'obiettivo di migliorare la capacità di governo degli investimenti del sistema informativo della fiscalità attraverso la condivisione e la diffusione di strumenti a supporto alla gestione degli investimenti stessi, attraverso i seguenti sviluppi:

- l'estensione delle funzionalità rivolte al sistema automatico di scambio delle informazioni e interfacciamento con i sistemi periferici delle *Agenzie fiscali*;
- l'analisi e realizzazione delle possibili integrazioni e scambio dati tra il sistema SGIAF, le *Agenzie fiscali* e il CNIPA;
- la definizione di una metodologia, condivisa con tutte le *Strutture Organizzative* per la determinazione degli indicatori di misura del risultato ottenuto dai progetti e l'avvio della sua sperimentazione

su un numero limitato di progetti significativi (che sarà portata a regime nel corso del 2007-2008);

- la valutazione della disponibilità nel Sistema per il controllo delle prestazioni dei dati necessari al calcolo delle misure di risultato dei progetti secondo gli indicatori presenti nello SGIAF e della eventuale successiva integrazione dei due sistemi;
- l'integrazione del sistema SGIAF con le informazioni provenienti dal Sistema per il controllo delle prestazioni.

Tale servizio non riguarderà l'Agenzia del Demanio e di ciò è stato tenuto conto nell'individuazione delle percentuali di ripartizione dei costi.

10.5 RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION SU SISTEMA INFORMATIVO PRESSO GLI UFFICI PERIFERICI

Fin dal 1998 è stato introdotto un "sistema di ascolto" del Cliente per conoscere con continuità i bisogni e le aspettative degli utenti della Società, recepire le segnalazioni che pervengono e promuovere le necessarie azioni di miglioramento.

Il "Sistema di ascolto" Sogei prevede:

- la rilevazione periodica del grado di soddisfazione degli utenti relativamente ai principali servizi erogati dalla Società;
- il monitoraggio del servizio di Assistenza agli utenti.

La rilevazione viene condotta telefonicamente da una società specializzata nel servizio utilizzando questionari definiti da Sogei.

A tutti gli intervistati viene richiesto di valutare le singole caratteristiche di un servizio quindi complessivamente il servizio offerto; le eventuali osservazioni espresse dagli utenti vengono registrate e costituiscono parte integrante del report finale.

I risultati sono presentati attraverso un indice espresso in centesimi che può variare tra 0 e 100.

Le indagini relative alla "Rilevazione Periodica" sono effettuate "a freddo" (cioè senza relazione ad un evento specifico), mentre le indagini sui servizi di Assistenza (Tecnica e Applicativa) sono effettuate "a caldo" e cioè a pochi giorni di distanza dall'evento su cui si chiede un giudizio all'utente.

La "Rilevazione Periodica" è misurata sui seguenti 6 servizi:

- Prodotti software
- Fornitura apparecchiature e attivazione tecnico-funzionale
- Assistenza applicativa
- Assistenza tecnica
- Collegamento con l'Anagrafe Tributaria
- Supporto e assistenza all'Amministrazione Finanziaria.

di cui di seguito si riportano i risultati relativi agli anni 2002 – 2004:

	2004	2003	2002
<i>Indice di Soddisfazione Complessivo</i>	84,7	80,2	81,2
Prodotti Software	81,6	75,7	74,2
Fornitura apparecchiature e attivazione	78,9	71,3	73,3
Assistenza Applicativa	86,8	83,7	86,9
Assistenza Tecnica	90,4	86,1	88,3
Collegamento Anagrafe Tributaria	80,7	82,9	82,1
Supporto e assistenza all'A. F.	87,0	82,4	88,5
Formazione	-	78,3	79,1

Il campione delle persone intervistate dal 1998 al 2004 è stato costituito dal personale dell'Amministrazione finanziaria degli uffici centrali e periferici dell'Agenzia delle Entrate, del Territorio, delle Dogane, del Dipartimento delle politiche fiscali (dal 2002) e dei Monopoli (dal 2003).

Per la rilevazione in ambito assistenza le interviste sono state effettuate in ambito delle Agenzie Entrate, Territorio e Dogane.

Il progetto 2006-2011 prevede l'ampliamento dei servizi descritti a tutte le strutture organizzative.

11. DISASTER RECOVERY DI BASE

L'attività riguarda sia il CED primario di Roma che il CED alternativo di recovery, e consiste in:

- storage management, in termini di analisi della tipologia delle basi dati del CED primario e delle relative modalità di utilizzo;
- recovery delle basi dati critiche su disco;
- recovery delle basi dati critiche su nastro;
- prove funzionali di disaster recovery.

Dato il particolare valore strategico del *Sistema informativo della fiscalità*, è stato identificato un sito alternativo al CED primario ad una distanza geografica significativa, dove è stato installato un CED in grado di fornire i servizi di recovery.

Le specifiche attività relative a questo *Prodotto/Servizio Specifico* riguardano la replica dei dati, sia organizzati in basi dati specifiche ovvero archivi legati sia alle applicazioni che agli ambienti di sistema.

Tale replica avviene, principalmente, attraverso collegamenti telematici ad alta capacità trasmissiva, procedure e programmi di controllo dei flussi personalizzati dalle Società per garantire l'integrità dei dati nella sede di destinazione.

Il servizio di remotizzazione dati è fornito negli stessi intervalli orari di attivazione delle applicazioni primarie, utilizzando strumenti automatici di controllo. Il presidio del servizio è previsto nell'intervallo 8.00-20.00 per i giorni da lunedì a venerdì e nell'intervallo 8.00-14.00 il sabato, ad esclusione dei giorni festivi.

Infine, con periodicità semestrale, viene verificata la correttezza delle basi dati trasferite attraverso l'esecuzione di accessi a dati campione con apertura in lettura delle basi dati, ed esecuzione di query di test.

Per l'attivazione del servizio è previsto un piano di implementazione da concordare in relazione alle caratteristiche delle singole applicazioni.

11.1 STORAGE MANAGEMENT DELLE BASI DATI DEL CED PRIMARIO

Le basi dati, di cui si prevede il recovery, rientrano nelle seguenti categorie di dati:

- basi dati su disco:
 - basi dati di supporto alle applicazioni online;
 - basi dati di supporto alle applicazioni batch critiche;
 - log giornalieri dell'attività dei sistemi transazionali (CICS) e dei database manager (DB2, ORACLE), della posta elettronica, ecc.) nonché gli archivi di sistema;
- basi dati su nastro:
 - basi dati di notevoli dimensioni che, in caso di necessità, possono essere richiamate su disco per elaborazioni;
 - basi dati storiche;
 - basi dati che possono essere riutilizzate per successive elaborazioni.

11.2 RECOVERY DELLE BASI DATI CRITICHE SU DISCO

Le basi dati critiche su disco sono quelle la cui perdita, anche parziale, può comportare gravi conseguenze sul servizio, sia per quanto riguarda la quantità, la complessità ed il tempo necessario alla ricostruzione dei dati, sia nel caso di impossibilità di ricostruzione.

Per questa tipologia di dati è necessario, tramite linee di telecomunicazione ad alta capacità, effettuare una remotizzazione online direttamente su sottosistemi dischi dislocati nel centro alternativo.

La relativa elevata distanza geografica tra le sedi del CED primario e del CED alternativo, implica, per garantire accettabili livelli di servizio delle applicazioni, di utilizzare remotizzazioni “a-sincrone” che consentono comunque di mantenere un buon livello di aggiornamento delle basi dati.

11.3 RECOVERY DELLE BASI DATI CRITICHE SU NASTRO

Per la maggior parte delle basi dati su nastro si fornisce un adeguato recovery prevedendo il trasporto periodico (settimanale o mensile, a seconda della tipologia dei dati) di una copia dei nastri nel CED alternativo di recovery.

Per quei sottoinsiemi di dati su nastro che richiedono un recovery più frequente, si procede in parte spostando i dati su disco, e procedendo quindi con la remotizzazione online, oppure, se necessario, utilizzando specifiche tecnologie adatte ad eseguire scritture su nastro direttamente dal centro primario al centro alternativo.

12. DISASTER RECOVERY ESTESO

L'attività, che si basa sulla preventiva realizzazione del Disaster Recovery base, riguarda complessivamente sia il CED primario di Roma che il CED alternativo e si riferisce a:

- predisposizione, configurazione e adeguamento di risorse elaborative alternative;
- dimensionamento e richiesta all'Amministrazione delle risorse alternative di rete;
- predisposizione e adeguamento del disaster recovery plan;
- predisposizione e adeguamento del piano di rientro;
- prove di disaster recovery;
- erogazione in caso di disastro del servizio con ripartenza delle applicazioni.

Lo scopo dell'attività è rendere possibile, in caso di disastro, totale o parziale, del sito primario di Roma, la ripresa delle attività produttive, con collegamento agli utenti, con il minimo possibile di perdita di dati e nel più breve tempo possibile, in relazione alle specifiche esigenze delle singole applicazioni; il tempo di ripartenza è fissato entro 24 ore dalla dichiarazione di disastro con un periodo massimo di recovery di 3 mesi.

Al fine di controllare il corretto svolgersi delle procedure proprie di questo servizio, si prevedono, con periodicità semestrale, specifiche

attività di verifica consistenti nella riattivazione nel sito alternativo delle applicazioni.

12.1 RISORSE ELABORATIVE ALTERNATIVE

Le risorse elaborative necessarie nel sito alternativo saranno commisurate alle risorse normalmente utilizzate nel sito primario. Il dimensionamento delle risorse elaborative è stato effettuato non tenendo conto dei periodi di picco delle applicazioni.

Per contenere sia il numero che le dimensioni dei sistemi di elaborazione, il sistema di recovery sarà fondato sul concetto di consolidamento di apparecchiature con condivisione di apparati e di risorse elaborative. Ciò è peraltro in linea con quanto è previsto, per esigenze organizzative e di economicità, anche per il sito primario di Roma.

In considerazione delle esigenze di rapidità di recovery delle singole applicazioni e considerando i nuovi aspetti tecnologici e commerciali a disposizione, la capacità elaborativa alternativa sarà di tipo “on demand”.

12.2 RISORSE ALTERNATIVE DI RETE

L’accesso degli utenti del Sistema Informativo alle applicazioni riattivate nel sito alternativo richiederebbe la realizzazione di una parallela struttura di rete, con costi tendenzialmente notevoli.

D'altra parte, già oggi gli utenti del suddetto sistema sono generalmente dotati di doppio collegamento col sito primario di Roma: un collegamento primario ed un collegamento di backup.

Si ritiene pertanto che la riattestazione dei collegamenti di backup da Roma al sito di recovery possa adeguatamente, e con costi minori rispetto ad una nuova rete, rispondere tanto alle esigenze di backup di collegamento verso Roma, attraverso la rete di interconnessione ad alta capacità esistente tra il sito di recovery ed il CED primario, che alle esigenze di collegamento di disaster recovery sul sito alternativo.

12.3 DISASTER RECOVERY PLAN

La notevole complessità delle applicazioni in esercizio, e conseguentemente delle operazioni da eseguire in caso di disastro per riattivarle nel sito alternativo, impone la predisposizione di uno specifico "Disaster Recovery Plan".

Data la continua evoluzione delle applicazioni e delle configurazioni hardware e software dei sistemi, risulta necessario instaurare un processo di costante monitoraggio delle modifiche e di costante verifica e manutenzione del piano stesso, che sarà effettuato anche attraverso l'uso di strumenti informatici di supporto e guida per la gestione del disastro.

12.4 PROVE DI DISASTER RECOVERY

Nonostante la più attenta programmazione del recovery, per assicurare una effettiva efficienza nelle operazioni di recovery sarà necessario

eseguire prove semestrali di funzionalità sia tecnica che organizzativa delle procedure di recovery predisposte.

Le prove di recovery dovranno peraltro coinvolgere, con opportuni preventivi accordi, un sottoinsieme significativo degli utenti del Sistema Informativo, in modo da verificare l'effettiva funzionalità dell'intero processo.

13. FORMAZIONE E-LEARNING

Con il termine e-learning si definisce comunemente la metodologia didattica che offre la possibilità di erogare contenuti formativi elettronicamente attraverso Internet o reti Intranet. Per l'utente rappresenta una soluzione di apprendimento flessibile, in quanto fortemente personalizzabile e facilmente accessibile.

Il termine e-learning copre un'ampia serie di applicazioni e processi formativi, quali computer based learning, Web-based learning e aule virtuali.

I servizi compresi in tale prodotto/servizio sono i seguenti:

- predisposizione del materiale didattico;
- erogazione;
- hosting della piattaforma;

mentre il servizio di tutoring viene gestito ad hoc per le singole soluzioni.

13.1 SERVIZIO DI PREDISPOSIZIONE DEL MATERIALE DIDATTICO

Il servizio per la progettazione e realizzazione di corsi specifici che, seguendo il vademecum redatto dal CNIPA, è possibile classificare, secondo le seguenti macro tipologie:

- corsi base di tipo generale: usualmente si trovano nei cataloghi dei vari fornitori e fanno riferimento a temi di utilità comune;
- corsi ad hoc a bassa interazione: sono corsi base personalizzati sulle esigenze dell'amministrazione e sono strutturati in uno o più moduli espositivi e si caratterizzano con un numero rilevante di pagine statiche HTML, alcune animazioni, alcune interazioni, una grafica curata e scarsi o assenti servizi multimediali;
- corsi ad hoc a media interazione: comprendono le caratteristiche dei moduli a bassa interazione e presentano uno o più moduli interattivi e si caratterizzano con slide show, animazioni, interazioni, elementi multimediali, pagine statiche ed una grafica curata;
- corsi ad hoc ad alta interazione: comprendono oltre alle caratteristiche dei corsi a media interazione l'accesso a servizi di aula virtuale e si caratterizzano con un buon numero di slide show, animazioni, interazioni, elementi multimediali e grafica particolarmente curata.

I corsi appartenenti alle tipologie sin qui indicate, sia che esse facciano riferimento a corsi base o corsi ad hoc, saranno realizzati nel rispetto degli standard e delle specifiche internazionali della formazione on-

line, al fine di assicurare la riusabilità dei contenuti anche strutturando i corsi stessi in moduli e questi ultimi in aggregazioni di unità didattiche elementari (learning object) secondo lo standard SCORM.

Si prevedono le seguenti principali macro fasi: progettazione dei contenuti e realizzazione dei contenuti.

I prodotti attesi per questa prima macro fase sono i seguenti:

- proposta grafica: contiene i layout dell'intero corso, le interfacce principali, gli standard adottati riferiti ai testi, ai grafici, alle figure, alle tabelle;
- predisposizione di worksheet: contiene la descrizione dell'organizzazione generale del corso e la sua articolazione; per ciascun modulo, sezione, unità didattica, sono riportati i prerequisiti, gli obiettivi, i contenuti, i media, i tempi e le modalità di studio suggeriti, le esercitazioni previste, ecc...;
- predisposizione di storyboard: dovrà contenere oltre alla successione delle schermate del corso anche i dati identificativi di ciascuno schema, obiettivi di apprendimento, media utilizzati, istruzioni per chi realizza istruzioni per chi programma; sistema di valutazione;
- predisposizione di script video e/o audio: di ausilio alla produzione di parti audio o video di supporto all'erogazione del corso;
- progettazione dei momenti di verifica e valutazione: collocazione nell'ambito dell'intervento formativo; definizione delle tipologie di domande; nell'ambito del corso, modulo e unità didattica.

I prodotti attesi corrisponderanno con quanto sarà erogato in fase di fruizione del corso.

Le metriche adottate sono quelle indicate dal CNIPA e riconducibili al costo di sviluppo per ciascuna ora di erogazione per corsi ad hoc a bassa, media ed alta interazione. Per ora di erogazione si intende, così come proposto dal mercato e riportato nelle linee guida del CNIPA, “l’ora di audio continuo di formazione”. Tale parametro non corrisponde all’ora reale di fruizione in quanto la stessa risulta variabile ed influenzata da fattori esterni, quali le caratteristiche dell’apprendimento del singolo studente e la disponibilità dello stesso.

13.2 SERVIZIO DI EROGAZIONE

L’erogazione di un intervento formativo in modalità e-learning rappresenta il momento centrale di tutte le componenti dell’intero progetto formativo. In particolare segue le attività di progettazione e realizzazione ed è in stretta relazione con la fase di gestione operativa e di predisposizione dell’architettura di riferimento della piattaforma tecnologica.

Le attività previste nel processo di erogazione dei contenuti si articolano sostanzialmente in tre aree distinte: l’area amministrativo/organizzativa, l’area didattica e l’area tecnologica.

La prima si concretizza nei seguenti servizi elementari:

- coordinamento e gestione amministrativa e di segreteria;
- aggiornamento e manutenzione del data base;

- reportistica e monitoraggio;
- organizzazione classi virtuali;
- organizzazione esami e formulazione calendario se previsti dal corso;
- predisposizione e gestione della casella di posta dell'help organizzativo;
- predisposizione documenti guida, di lavoro e di registrazione.

L'area didattica si concretizza nei seguenti servizi elementari:

- organizzazione delle classi virtuali;
- calendario delle sessioni sincrone;
- gestione dei forum (di corso e generali);
- gestione della bacheca;
- interazione e coordinamento;
- gestione del servizio di assistenza;

L'area tecnologica si concretizza nei seguenti servizi elementari:

- abilitazione degli utenti;
- gestione dei sistemi per le tecnologia on-line (classi virtuali);
- fornitura e gestione della piattaforma di Learning Management System.

Il servizio di erogazione si distingue nelle seguenti tipologie:

- servizio di erogazione di corsi ad hoc: in tale categoria ricadono i servizi di erogazione direttamente connessi a corsi predisposti ad hoc su richiesta dell'Amministrazione;
- servizio di erogazione per corsi a catalogo: in tale categoria ricadono i servizi di erogazione per i corsi definiti base che saranno approvvigionati dalla *Società*, per conto dell'Amministrazione, e messi a disposizione sul catalogo.

13.3 SERVIZIO DI HOSTING DELLA PIATTAFORMA

Nell'ambito di tale servizio vengono rese tutte quelle attività connesse alla predisposizione dell'infrastruttura tecnologica di supporto in termini di componenti hardware, di software di base e/o di prodotto specifico. Inoltre sono comprese nell'offerta di servizio tutte quelle prestazioni professionali necessarie all'attivazione e gestione dell'infrastruttura.

Per quanto attiene la componente di assistenza, si precisa che trattasi di tutte le attività di comunicazione, non strettamente di tipo didattico, definibili come attività di help desk con particolare attenzione all'integrazione dello stile comunicativo con i servizi di tutor. Tale tipologia di attività sarà in grado di supportare l'utenza che ha accesso alla piattaforma e che quindi è in grado di: navigare nei cataloghi, utilizzare le funzionalità messe a disposizione dalla piattaforma, utilizzare tutti gli strumenti di supporto al percorso formativo.

14. SISTEMA DI POSTA ELETTRONICA E SERVIZI INTERNET

Questo *Prodotto/Servizio Specifico* individua una serie di servizi compresi nelle seguenti classi di fornitura:

- **Servizio di Posta Elettronica (PEL)**, che fornisce al personale dell'Amministrazione la possibilità di comunicare, tramite messaggi asincroni (e-mail) creati, spediti e ricevuti in formato elettronico dalle postazioni di lavoro individuali con entità interne (utenti appartenenti alla stessa Amministrazione) od esterne (cittadini, imprese, personale di altre Amministrazioni Pubbliche);
- **Servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)**, che offre un servizio di posta elettronica in grado di fornire al mittente documentazione elettronica, con valenza legale, attestante l'invio e la consegna di documenti informatici. La PEC "certifica" l'invio e la ricezione - i due momenti fondamentali nella trasmissione dei documenti informatici –e fornisce al mittente, dal proprio gestore di posta, una ricevuta che costituisce prova legale dell'avvenuta spedizione del messaggio e dell'eventuale allegata documentazione. Allo stesso modo, quando il messaggio perviene al destinatario, il gestore invia al mittente la ricevuta di avvenuta (o mancata) consegna con precisa indicazione temporale. Nel caso in cui il mittente smarrisca le ricevute, la traccia informatica delle operazioni svolte venga conservata per un periodo di tempo definito dalla normativa, con lo stesso valore giuridico delle ricevute ottenute nella posta convenzionale.

- **Servizi Internet (INT)**, che possono essere definiti come la gamma di prodotti/servizi più ampia e diversificata che vengono erogati dalla rete anche a fronte della continua evoluzione tecnologica e della crescente richiesta di funzioni relative alla sicurezza, alla disponibilità ed alla affidabilità; in generale vengono individuati dei servizi Internet base quali: accesso ad Internet (http) e autenticazione utenti.

Il *Prodotto/Servizio Specifico* comprende in parte tutte le suddette classi di fornitura; in particolare fa riferimento a:

- posta elettronica per caselle funzionali e nominali;
- posta elettronica certificata;
- accesso e servizi su Internet.

Il *Prodotto/Servizio Specifico* in esame comprende tutte le attività di amministrazione delle caselle di posta elettronica, di gestione delle liste dei siti liberi ovvero ad accesso limitato, nonché la documentazione a supporto. Il servizio comprende gli investimenti e l'esercizio dei relativi sistemi e non include i prodotti installati presso il cliente.

14.1 POSTA ELETTRONICA

Il Sistema di posta Elettronica delle Agenzie (Entrate, Dogane, Territorio e Demanio) e delle altre Strutture Organizzative dell'Amministrazione Finanziaria (DPF, Secit, Sinco-Secin, SSEF e

Gab.Min.) è basato su una architettura Microsoft Active Directory 2003 / Exchange 2003.

La configurazione Active Directory è costituita da un insieme di 7 domini di cui la tabella seguente riporta i nomi dei domini e la loro funzione:

DOMINIO	FUNZIONE
MasterAD	Place-holder
RisorseAD	Dedicato ai sistemi Exchange 2003
EntrateAD	Dedicato agli utenti e risorse Entrate
DoganeAD	Dedicato agli utenti e risorse Dogane
DemanioAD	Dedicato agli utenti e risorse Demanio
TerritorioAD	Dedicato agli utenti e risorse Territorio
FinanzeAD	Dedicato agli utenti e risorse degli organismi non Agenzia

Il sistema di posta è strutturato in un'unica organizzazione Exchange (indicata come Ministero dell'Economia e delle Finanze); all'interno di tale organizzazione è stata progettata una architettura in modo da poter servizi a richiesta e differenziati.

Per problemi organizzativi, le strutture diverse dalle Agenzie sono state considerate come un'unica entità indicata come Finanze.

Nonostante le Agenzie e le altre strutture facciano parte di un'unica organizzazione Exchange, su specifica richiesta degli utenti sono state

differenziate le tipologie di indirizzamento SMTP (cioè ogni Agenzia ha il proprio dominio di indirizzamento della posta) ed in particolare:

AGENZIA/ORGANISMO	INDIRIZZAMENTO SMTP
Entrate	Agenziaentrate.it
Demanio	Agenziademanio.it
Dogane	Agenziadogane.it
Territorio	Agenziaterritorio.it
DPF, Secit, Sinco, Gab. Min, SSEF	Finanze.it

Tutti i dipendenti dell'Amministrazione Finanziaria sono dotati di una casella di posta elettronica (in accordo con il piano E-Gov).

L'architettura di posta elettronica è basata sulle più recenti tecnologie:

- Cluster Multi-Nodo;
- Spazio storage su SAN (Storage Area Network);
- Architettura Front-End/Back-End.

A tutti gli utenti del sistema di posta elettronica è inoltre fornito un accesso intranet di tipo web alla casella di posta elettronica (accesso OWA – Outlook Web Access), in modalità https.

Lo scambio di posta elettronica è assicurato a tutti gli utenti con le seguenti funzionalità:

- risposta al mittente ed agli eventuali destinatari;

- inoltro di e-mail;
- possibilità di allegare files;
- dimensione massima del messaggio: 10Mbyte;
- richiesta di conferma di consegna;
- richiesta di Ricevuta di ritorno (si tenga presente che il destinatario può impedire l'invio della ricevuta di ritorno);
- spedizione di messaggi verso domini esterni (internet);
- ricezione di messaggi da domini esterni (internet).

Oltre alle caselle personali sono disponibili caselle di tipo funzionali, cioè caselle che rappresentano una funzione nell'ambito della struttura dell'Amministrazione.

A tali caselle possono accedere solo gli utenti autorizzati, attraverso le loro credenziali AD.

L'infrastruttura di posta consente l'utilizzo di liste di distribuzione, che possono essere create dagli amministratori di sistema e gestite dagli amministratori stessi o dagli utenti, mediante Microsoft Outlook.

Su tutti i server di posta elettronica viene eseguito un controllo antivirus per:

- aggiornamento automatico ed orario delle impronte virali;
- controllo Antivirus degli allegati e del body (per e-mail aventi codice HTML nel body);
- blocco di allegati in base al nome dell'allegato e/o all'estensione;

- meccanismi di controllo antivirus VSAPI;
- scansioni delle caselle in modalità manuale, schedulata e “on-access”;
- configurazione di notifiche a seguito di individuazione di virus.

Il traffico di posta Internet viene assicurato da una architettura scalabile di mailer che fornisce i seguenti servizi:

- inoltro verso la rete interna delle e-mail provenienti da internet e destinate ai domini di posta elettronica interni;
- inoltro verso la rete esterna di e-mail indirizzate a domini esterni e provenienti dai domini interni;
- meccanismi Antivirus;
- meccanismi Anti-spam basati su regole;
- meccanismi Anti-spoofing;
- meccanismi anti-openrelay;
- content filtering.

I meccanismi di aggiornamento automatico (SUS) consentono di aggiornare con tempestività il sistema operativo di tutti i sistemi che costituiscono l’infrastruttura di posta elettronica onde chiudere nel minor tempo possibile le nuove falle di sicurezza.

Lo scambio di messaggi viene tracciato mediante i meccanismi nativi di Microsoft Exchange 2003 (sistema basato sui tracking log).

Le caselle di posta elettronica vengono generate con i seguenti limiti standard:

CARATTERISTICA	LIMITE
Dimensione massima del messaggio in invio	10MByte
Dimensione massima del messaggio in ricezione	10MByte
Soglia di allarme casella piena	40MByte
Blocco dell'invio per casella piena	50MByte
Blocco dell'invio e della ricezione per casella piena	60MByte
Possibilità di recupero dei messaggi eliminati anche dal cestino	Ultimi 7 giorni

Su richiesta dell'utente è possibile modificare le soglie relative alle dimensioni della casella (questa modifica deve essere considerata straordinaria e può riguardare una piccola percentuale del totale delle caselle); in genere si procede per aumenti di 50Mbyte.

Il sistema client/server descritto in precedenza consente agli utenti di conservare i messaggi sul server (entro i limiti di soglia indicati in precedenza).

I sistemi di posta elettronica sono in configurazione di alta affidabilità assicurata da:

- ridondanza di componenti hardware (processori, memoria, schede di rete, alimentatori...);

- architettura cluster di tipo active/passive;
- dati di sistema ridondati su dischi in configurazione RAID1;
- dati di posta elettronica in SAN con livelli di ridondanza RAID assicurati dall'architettura di Storage Area Network.

Quotidianamente vengono eseguiti dei backup di tipo Full On-Line degli Storage Group e vengono conservati i backup di alcuni giorni.

L'architettura di backup è costituita da un sistema automatizzato e centralizzato che consente di salvare i dati di posta di ogni sistema al fine di poter eseguire un disaster recovery.

Possono essere implementati a richiesta e per un numero limitato di utenti i sistemi di recupero della singola casella o del singolo messaggio.

La funzionalità essenziale di scambio di messaggi necessita però di una infrastruttura sistemistica/applicativa di contorno che permetta di erogare il servizio in modo efficiente ed efficace oltre a fornire dei servizi aggiuntivi rispetto a quello base.

A tal fine sono state implementate una serie di applicazioni, disponibili in modalità WEB, quali:

- gestione automatizzata utenze;
- gestione password;
- creazione automatizzata caselle nominali;
- creazione automatizzata caselle di funzione;

- gestione deleghe per operazioni relative alle password;
- Rubrica Indirizzi (allineata con la Rubrica Indirizzi visibile da Microsoft Outlook);
- gestione di utenti esterni (consulenti, interinali, tirocinanti...).

Per dei sottoinsiemi di utenti (sia per caselle nominali che funzionali) sono state implementate delle funzioni aggiuntive:

- accesso alla casella di posta elettronica in modalità WEB da internet (Servizio OWA in modalità https sbilanciata);
- invio/ricezione di FAX integrato con la posta elettronica.

L'infrastruttura di posta elettronica è stata progettata in modo da poter implementare i seguenti nuovi servizi:

- accesso alla posta elettronica con dispositivi di tipo mobile (OMA, ActiveSync o sistemi di terze parti come Blackberry);
- accesso RPC over http;
- backup di tipo Snapshot;
- backup e restore di singoli messaggi;
- Archiving e journaling;
- Business Continuity.

14.2 POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA

Il 28 gennaio 2005 è stato approvato in via definitiva un provvedimento che intende disciplinare le modalità di utilizzo della

Posta Elettronica Certificata (PEC) non solo nei rapporti con la pubblica amministrazione, ma anche tra privati cittadini.

I punti seguenti sono una sintesi delle novità contenute nel DPR dell'11 febbraio 2005, n. 68 (G.U. del 28 aprile 2005, n. 97):

- nella catena di trasmissione potranno scambiarsi le e-mail certificate sia i privati, sia le P.A.. Saranno i gestori del servizio (art. 14), iscritti in apposito elenco tenuto dal CNIPA, a fare da garanti dell'avvenuta consegna;
- i messaggi verranno sottoscritti con la firma digitale avanzata che dovrà essere apposta sia sulla busta, sia sulle ricevute rilasciate dai gestori per assicurare l'integrità e l'autenticità del messaggio;
- i gestori dovranno conservare traccia delle operazioni per 30 mesi;
- i gestori sono tenuti a verificare l'eventuale presenza di virus nelle e-mail ed informare in caso positivo il mittente, bloccandone la trasmissione.

Le nuove regole tecniche saranno oggetto di un DPCM e conterranno tutti i requisiti tecnico-funzionali che devono essere rispettati dalle piattaforme utilizzate per erogare il servizio. Con la pubblicazione in G.U. del decreto si aprirà la possibilità, per gli operatori di mercato in possesso dei requisiti previsti dalla legge, di qualificarsi quali gestori di PEC.

Sogei, garantendo la rispondenza ai requisiti richiesti nell'art. 16 del DPR dell'11 febbraio 2005, n. 68 (G.U. del 28 aprile 2005, n. 97, intende qualificarsi come gestore di PEC, in modo da poter fornire tale

servizio agli uffici dell'Amministrazione Finanziaria, ai fini sia, ad esempio, del protocollo informatico, sia ai fini di servizi telematici.

14.2.1 SVILUPPO DEL SISTEMA DI POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA

Gli sviluppi previsti sono tesi a replicare sul sistema di posta certificata gli stessi meccanismi di supporto all'utenza previsti sul sistema di posta elettronica tradizionale.

In particolare sono previste le seguenti attività:

- realizzazione di una interfaccia utente personalizzata in grado di gestire i messaggi di posta certificata, le ricevute di consegna e di accettazione rendendole fruibili dall'utenza, organizzandole e gestendole secondo le richieste del cliente;
- valutazione della possibilità di replicare e/o simulare le attuali modalità di fruizione delle caselle di funzione che consentono la condivisione tra più utenti delle caselle consentendo di gestire anche gruppi di lavoro interni all'amministrazione;
- integrazione con il sistema di controllo accessi dell'Amministrazione garantendo l'utilizzo delle medesime credenziali anche sulla posta certificata;
- realizzazione di applicazioni in grado di aiutare l'utenza ed in particolare i gestori remoti e/o centrali nella gestione amministrativa delle caselle;
- realizzazione di applicazione di gestione degli eventi sul sistema di posta certificata tese a semplificare il processo di analisi delle

problematiche di trasmissione in modo da garantire tempi rapidi alle richieste dell'utenza sugli esiti;

- supporto ai progetti applicativi nell'utilizzo della posta certificata ed analisi degli impatti sulle applicazioni nella gestione dei messaggi tipici di posta certificata (ricevute, anomalie etc.);
- realizzazione di applicazioni per consentire la misurazione dei livelli di servizio;
- realizzazione di applicazioni per consentire la misurazione dei volumi di traffico sulle singole caselle a fini statistici per l'Amministrazione.

I costi saranno ripartiti per ogni *Struttura Organizzativa* sulla base delle percentuali indicate nella tabella del paragrafo 10.1.

14.3 ACCESSO E SERVIZI SU INTERNET

I servizi Internet INT sono stati divisi in due classi:

- accesso ad Internet;
- servizi di autenticazione Internet.

L'Accesso ad Internet viene garantito a tutti gli utenti dell'Amministrazione tramite una struttura altamente affidabile di proxy server bilanciati.

Tali proxy garantiscono la navigazione su Internet a tutti gli utenti dell'*Amministrazione*. In particolare garantiscono:

- la navigazione a tutti gli utenti dell'*Amministrazione* sui siti liberi. L'elenco dei siti liberi e' definito dalle strutture centrali dell'*Amministrazione*;
- la navigazione libera ai soli utenti abilitati appartenenti a determinate categorie. Infatti sui proxy server sono implementati dei meccanismi di URL Filtering per evitare la navigazione su categorie particolari. Sulla navigazione libera verranno implementati anche meccanismi di antivirus.

Tramite i suddetti proxy vengono erogate due tipologie di servizio:

- Servizio base: che prevede la navigazione attraverso siti liberi;
- Servizio evoluto (utenti Vip): che prevede la navigazione libera sulle categorie consentite. Infatti è presente un meccanismo di URL filtering che si basa su una categorizzazione dei siti al fine di evitare la navigazione su categorie particolari; su tale servizio e' possibile preveder l'aggiunta di meccanismi di antivirus.

Per Servizi di autenticazione Internet si intende il servizio che, attraverso l'acquisizione di licenze software per la definizione nei sistemi di controllo accesso degli utenti esterni, consente la loro autenticazione ed autorizzazione ai servizi telematici esposti su Internet.