

POSTE ITALIANE S.p.A.

CONFRONTO COMPETITIVO

“Istituzione di un Accordo Quadro per la fornitura di Servizi di progettazione, delivery e gestione del parco ICT di Poste Italiane, attraverso l'erogazione di servizi di T&A, di STM-SDM e servizi in ambito Data Center”

ALLEGATO 1

SPECIFICHE TECNICHE

Indice

1 CONTESTO ORGANIZZATIVO	6
1.1 PREMESSA.....	6
1.2 CONTESTO ORGANIZZATIVO DI POSTE ITALIANE.....	6
1.3 L'INFORMATION TECHNOLOGY DEL GRUPPO POSTE ITALIANE	8
2 CONTESTO DI RIFERIMENTO.....	13
2.1 LE INIZIATIVE IN POSTE ITALIANE.....	13
2.1.1 <i>Tipologie di Iniziative</i>	13
2.1.2 <i>Processo per la gestione delle Iniziativa in ambito Information Systems</i>	16
2.2 CONTESTO TECNOLOGICO	29
2.2.1 <i>Strumenti e Tool a supporto del governo della tecnologia</i>	29
2.2.2 <i>Le tecnologie ambito delle iniziative</i>	30
2.2.3 <i>Public Cloud.....</i>	30
2.2.4 <i>Piattaforma di Containerizzazione OpenShift</i>	31
2.2.5 <i>Modello di delivery in Infrastructure as Code (IaC).....</i>	32
2.2.6 <i>L'infrastruttura IT di Poste Italiane</i>	34
3 OGGETTO DEL CONFRONTO COMPETITIVO	39
3.1 LOTTO 1 - SERVIZI DI TECHNOLOGY E ARCHITECTURE & DELIVERY	39
3.2 LOTTO 2 – SERVIZI DI TRANSITION & DELIVERY MANAGEMENT (STM-SDM)	40
3.3 LOTTO 3 - GESTIONE ED EVOLUZIONE DEI SERVIZI IN AMBITO DATA CENTER	42
3.4 DURATA	43
3.5 SUBAPPALTO	43
3.6 UTILIZZO APPARECCHIATURE	44
3.7 STRUMENTI PROGETTUALI.....	44
4 REQUISITI MINIMI OBBLIGATORI	47
4.1 REQUISITI MINIMI OBBLIGATORI LOTTO 1.....	47
4.2 REQUISITI MINIMI OBBLIGATORI LOTTO 2.....	71
4.3 REQUISITI MINIMI OBBLIGATORI LOTTO 3.....	100
4.4 REQUISITI DORA (COMUNI A TUTTI I LOTTI).....	131
5 LIVELLI DI SERVIZIO ED INDICATORI DI QUALITÀ	133
5.1 LOTTO 1 E LOTTO 2	133
5.2 LOTTO 3.....	138
6 LOTTO 1 - CARATTERISTICHE TECNICHE OGGETTO DI VALUTAZIONE..	143
6.1 CERTIFICAZIONI AZIENDALI	143
6.2 CERTIFICAZIONI PROFESSIONALI	149
6.3 REFERENZE AZIENDALI	153
6.4 SCHEDA TECNICA DI PROGETTO	156
7 LOTTO 2 - CARATTERISTICHE TECNICHE OGGETTO DI VALUTAZIONE..	160
7.1 CERTIFICAZIONI AZIENDALI	160

7.2	CERTIFICAZIONI PROFESSIONALI	166
7.3	REFERENZE AZIENDALI	170
7.4	SCHEDA TECNICA DI PROGETTO	173
8	LOTTO 3 - CARATTERISTICHE TECNICHE OGGETTO DI VALUTAZIONE..	176
8.1	CERTIFICAZIONI AZIENDALI	176
8.2	CERTIFICAZIONI PROFESSIONALI	182
8.3	REFERENZA AZIENDALE	185
8.4	SCHEDA TECNICA DI PROGETTO	187

Indice delle Tabelle

Tabella 1: Parco Macchine Data Center	35
Tabella 2: Dettaglio Facility Management	36
Tabella 3: Dettaglio Site Preparation	36
Tabella 4: Dettaglio OpenDCIM	36
Tabella 5: Dettaglio Accessi Fisici.....	37
Tabella 6: Dettaglio Delivery.....	37
Tabella 7: Dettaglio Operatori Data Center	38
Tabella 8: Lotto 1 – Type-Of-Work e relativo peso percentuale.....	40
Tabella 9: Lotto 2 – Type-Of-Work e relativo peso percentuale.....	42
Tabella 10: Lotto 3 – Type-Of-Work e relativo peso percentuale.....	43
Tabella 11: Strumenti progettuali resi disponibili da Poste Italiane	46
Tabella 12: Peso delle Attività	47
Tabella 13: Associativa Attività/Deliverables	47
Tabella 14: Composizione del team richiesta.....	62
Tabella 15: Composizione del team richiesta.....	92
Tabella 16 : Composizione del team richiesta	117

Indice delle Figure

Figura 1 - Esempio piano di release	25
Figura 2 - Macro-processo consolidamento release	26
Figura 3 – Scenario tecnologico IaC	33
Figura 4 - Matrice di copertura IaC	33

1 CONTESTO ORGANIZZATIVO

1.1 Premessa

Per affrontare la quarta rivoluzione industriale e diventare motore trainante della trasformazione digitale del sistema Paese, la strategia di Poste Italiane, definita nel Piano Strategico, è di diventare aggregatore universale e omnicanale di servizi ed esperienze per soddisfare i diversi bisogni dei clienti.

Poste Italiane dovrà diventare una piattaforma ecosistemica aperta per erogare prodotti e servizi innovativi propri e di terzi in logica cliente-centrica e dovrà essere in grado di abilitare modelli operativi e di business in modo rapido e allineato alle crescenti esigenze dei clienti e del mercato.

La struttura DIGITAL, TECHNOLOGY & OPERATIONS (DTO) costituisce il motore per procedere nella direzione del nuovo cambiamento, elaborando e integrando gli aspetti fondamentali della trasformazione digitale. Tale struttura ha come obiettivo prioritario la semplificazione della catena del valore verso il modello di Platform Poste Italiane.

1.2 Contesto organizzativo di Poste Italiane

L'organizzazione di Poste Italiane si basa su due canali commerciali e tre aree di business specializzate sulle principali aree di offerta di Poste, cui si affiancano funzioni corporate di indirizzo, governo, controllo ed erogazione di servizi a supporto dei processi di business.

I due canali commerciali sono presidiati dalle funzioni Mercato Privati e Mercato Business e Pubblica Amministrazione.

- **Mercato Privati (MP)** è responsabile della gestione commerciale del segmento retail e piccole/medie imprese e rappresenta il principale canale di accesso ai prodotti/servizi offerti da Poste Italiane, attraverso il coordinamento della rete degli uffici postali;
- La funzione **Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione (MIPA)** ha il presidio commerciale diretto delle grandi aziende industriali, di servizio, banche e pubblica amministrazione;
- **BancoPosta (BP)** è la funzione di business dedicata ai servizi finanziari;
- **Posta, Comunicazione e Logistica (PCL)** presidia l'area di business relativa ai servizi postali, logistici e di comunicazione commerciale;
- Le **funzioni Corporate** sono strutture centrali di governo, controllo ed erogazione di servizi a supporto dei processi di business. Tra queste, rientra, in particolare, la struttura dei Sistemi Informativi (DTO).

A partire da ottobre 2018, alle società del Gruppo Poste Italiane, si è aggiunta PostePay che riunisce attività e competenze del Gruppo Poste Italiane nell'ambito dei pagamenti e delle telecomunicazioni.

La nuova società, integrando la monetica e i sistemi di pagamento con la famiglia dei servizi di telecomunicazione di PosteMobile, opera come intermediario specializzato con una forte vocazione digitale e fornisce servizi per consumatori, imprese e Pubblica Amministrazione; PostePay ha, inoltre, l'obiettivo di valorizzare i canali di distribuzione di Poste Italiane grazie a un modello “ibrido”, che vede nella convergenza tra mondo fisico – la rete più grande e capillare d'Italia – e mondo digitale, un punto di forza e un'opportunità per accelerare lo sviluppo del Paese.

PostePay S.p.A, conta su un patrimonio di 13,8 milioni di clienti, 4 milioni di SIM PosteMobile, 26 milioni di carte di pagamento (19 milioni delle quali prepagate), oltre 19 milioni di APP scaricate, 2,5 milioni di digital wallet attivati e 16,6 milioni di clienti registrati al sito www.Poste.it, intercetta e guida il cambiamento delle abitudini dei consumatori con la creazione di nuovi canali e di prodotti e servizi integrati, soprattutto nei pagamenti mobili, nell'e-commerce e nell'acquiring, rendendo l'innovazione accessibile a tutti.

Il contesto macroeconomico e competitivo del mercato richiede un forte impegno operativo da parte di Poste Italiane volto alla riduzione del time-to-market dei servizi offerti, al miglioramento della qualità ed al contenimento dei costi. Tale impegno non può prescindere dalla considerazione del ruolo strategico delle infrastrutture tecnologiche aziendali quali elemento abilitante la realizzazione di servizi integrati e innovativi.

Per garantire l'efficacia e l'efficienza nell'evoluzione dell'architettura e delle tecnologie di Poste Italiane e l'aderenza delle soluzioni e dei servizi alle esigenze di business, la direzione Technology (DTO/Technology) di Poste Italiane si avvale di un'articolazione organizzativa con ruoli e responsabilità ben definite.

Nell'ambito di tale direzione, in particolare, la funzione INF ha la responsabilità di:

- Garantire l'individuazione delle iniziative progettuali di evoluzione delle operations in ottica di industrializzazione dei processi e riduzione dei costi connessi;
- Garantire la progettazione delle architetture sistemistiche nonché dei progetti infrastrutturali IT, curando le attività di capacity planning;
- Assicurare lo sviluppo dei sistemi a supporto delle attività di gestione in esercizio, di monitoraggio di servizi, infrastrutture e sistemi centrali e periferici, nonché di asset management hardware e software;
- Definire le linee guida di riferimento per l'ingegnerizzazione dei meccanismi di monitoraggio dei servizi applicativi da recepire nell'ambito del processo di sviluppo delle applicazioni;
- Assicurare l'applicazione dei requisiti di compliance e sicurezza, lo sviluppo dei meccanismi di controllo e l'adozione delle tecnologie di sicurezza per le nuove infrastrutture, nonché l'attuazione di eventuali piani di rientro.

All'interno di tale organizzazione ed in linea con il piano strategico ICT di Poste Italiane, la struttura di *Infrastructure* è dedicata al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

TIPO DOCUMENTO SPECIFICHE TECNICHE	TITOLO	Pagina 7 di 189
Poste Italiane S.p.A.	Istituzione di un Accordo Quadro per la fornitura di Servizi di progettazione, delivery e gestione del parco ICT di Poste Italiane, attraverso l'erogazione di servizi di T&A, di STM-SDM e servizi in ambito Data Center	

- Definizione, progettazione e ottimizzazione delle architetture tecniche ed esecutive in linea con le esigenze di resilienza e performance dettate dalle evoluzioni del business e dei canali di accesso alle piattaforme
- Realizzazione della strategia evolutiva aziendale tramite la progettazione e delivery della piattaforma di hybrid cloud di Poste Italiane
- Valutazione del Capacity Planning delle componenti server e storage, volto alla ottimizzazione delle risorse IT infrastrutturali;
- Progettazione e realizzazione delle infrastrutture logistiche, HW e SW per la realizzazione delle soluzioni di Campus, Availability zones, Disaster recovery per l'abilitazione della Business Continuity e la compliance con le normative a protezione da condizioni di disastro;
- Scouting di nuove soluzioni tecnologiche presenti sul mercato ed evoluzione e consolidamento delle infrastrutture IT centrali;
- Implementazione dei Sistemi IT fisici e virtuali (Server, Storage, SAN, OS, MW, SW di gestione operativa)
- Realizzazione degli strumenti di automazione, monitoraggio, IT management atti a realizzare infrastrutture immutabili, abilitare il devops, consentire il monitoraggio dei sistemi ed il governo delle infrastrutture.
- Definizione e gestione di iniziative di trasformazione delle applicazioni tradizionali 3 tier secondo paradigmi ed architetture cloud ready o, ove non conveniente, indirizzandone il refresh tecnologico ed il consolidamento

1.3 L'Information Technology del Gruppo Poste Italiane

La struttura Digital Technology and Operations (DTO) è parte fondamentale dell'IT del Gruppo Poste Italiane.

L'attuale organizzazione di DTO di Poste Italiane è articolata nelle seguenti funzioni:

- Digital & Experience (DE)
- Information Technology (IT)
- Customer Operations (CO)
- Governance (GOV).

Per ciascuna funzione, si riportano di seguito le principali aree di responsabilità:

Funzione	Principali aree di responsabilità
Digital & Experience	<ul style="list-style-type: none"> • Definire e attuare la strategia di customer experience multicanale del Gruppo basata sulla semplificazione end-to-end dei processi e sull’ascolto continuo della voce del cliente e della customer satisfaction; • Raccordarsi con le diverse funzioni di business e i canali di vendita per assicurare lo sviluppo di un’offerta di prodotti e servizi cliente-centrica, coerente con la strategia di piattaforma ecosistemica; • Coordinare la definizione della strategia digitale del Gruppo e assicurare, in raccordo con le funzioni competenti e i canali di vendita, la definizione e l’implementazione delle iniziative digitali; • Disegnare la user experience dei touch point fisici e digitali; • Garantire lo sviluppo e il presidio dei canali digitali, in collaborazione con le funzioni coinvolte; • Disegnare e presidiare l’offerta di servizi tecnologici in logica “as a service” per cogliere le opportunità offerte dalla API economy degli ecosistemi digitali; • Sviluppare la strategia dei dati e degli algoritmi in ottica cliente-centrica con l’obiettivo di abilitare un modello di data driven Poste Italiane a supporto di cross-selling e di up-selling.
Information Technology	<ul style="list-style-type: none"> • Presidiare la domanda IT dei clienti interni di Gruppo, con riferimento agli ambiti servizi finanziari, pagamenti, logistica, digitali e corporate assicurando la progettazione, l’implementazione e l’evoluzione delle relative piattaforme di prodotto/servizio; • Garantire la realizzazione di piattaforme tecnologiche in logica di prodotto sui diversi domini di business accelerando il time-to-market e anticipando, ove possibile, le esigenze di business e dei canali di vendita grazie a una roadmap evolutiva, programmatica e innovativa; • Presidiare il portafoglio applicativo complessivo in ottica di semplificazione e continuo miglioramento; • Presidiare il ciclo di vita del software in logica DevOps assicurandone l’osservabilità e la sicurezza - secondo le linee guida e le soluzioni definite dalle funzioni competenti - nonché la qualità, attraverso l’aderenza alle linee guida architetturali e l’esecuzione di test unitari, funzionali e di integrazione;

Funzione	Principali aree di responsabilità
	<ul style="list-style-type: none"> • Assicurare il presidio sulla ricerca e l'innovazione tecnologica al fine di identificare tecnologie emergenti funzionali alla trasformazione; • Assicurare l'implementazione di percorsi innovativi per la realizzazione di nuove piattaforme, guidando l'evoluzione delle architetture e dei building blocks tecnologici; • Curare la progettazione, la realizzazione ed evoluzione della piattaforma CRM Unico (CRM, Dati & API Integration); • Assicurare la realizzazione dei progetti rilevanti per la trasformazione tecnologica, in particolare la trasformazione verso l'Hybrid Cloud, curando l'architettura, l'ingegneria, la delivery e le operations delle infrastrutture On Premise, On Cloud e della rete TLC; • Ingegnerizzare il funzionamento end-to-end del ciclo di vita dei servizi ICT per ottimizzare i tempi di rilascio in produzione e la qualità dei servizi erogati, assicurando la diffusione dell'approccio DevOps; • Assicurare le attività finalizzate alla certificazione, rilascio in produzione, esercizio e manutenzione di infrastrutture, sistemi, applicazioni e servizi ICT centrali e territoriali; • Garantire la continuità operativa delle applicazioni e dell'infrastruttura sistemistica centrale e territoriale evolvendo, da una logica di presidio della continuità operativa delle applicazioni, a una logica di continuous improvement del servizio di business erogato dalle piattaforme; • Assicurare il disegno, l'implementazione e la gestione di soluzioni tecnologiche aderenti alle linee guida di sicurezza e di continuità operativa definite dalle funzioni competenti.
Customer Operations	<ul style="list-style-type: none"> • Assicurare una gestione efficace delle attività di assistenza clienti e di trattazione dei reclami che, grazie all'uso di tecnologie innovative, migliori l'esperienza dei clienti e degli operatori; • Assicurare una gestione ottimale delle lavorazioni di back-office, promuovendo l'automazione e la semplificazione dei processi; • Curare il monitoraggio e miglioramento continuo della customer satisfaction in raccordo con la funzione Digital & Experience e le funzioni aziendali competenti;

Funzione	Principali aree di responsabilità
	<ul style="list-style-type: none"> • Garantire processi iterativi volti all'analisi delle problematiche ricorrenti e all'individuazione delle loro cause principali per indirizzarle strutturalmente (continuous improvement); • Assicurare l'innovazione dei processi di competenza e dei relativi modelli operativi attraverso la programmazione ed esecuzione di progetti di trasformazione finalizzati alla creazione di crescenti servizi di assistenza a valore; • Garantire, su base continuativa, le iniziative di valutazione e insourcing delle attività esternalizzate, in stretto raccordo con Risorse Umane e Organizzazione e Amministrazione, Finanza e Controllo, collaborando nelle attività di reskilling e upskilling delle risorse coinvolte; • Assicurare il governo operativo dei processi di competenza, in logica end to end, della piattaforma ecosistemica e in coerenza con le policy e le procedure aziendali definite.
Governance	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborare il Piano Pluriennale e i fabbisogni di budget della funzione Digital, Technology & Operations, raccordandosi con la funzione Amministrazione, Finanza e Controllo, monitorandone l'attuazione e i risultati; • Elaborare il Master Plan della funzione Digital, Technology & Operations e governarne la pianificazione e l'attuazione operativa; • Consolidare, in raccordo con le funzioni competenti, i fabbisogni interni e delle funzioni aziendali, garantendo la programmazione degli acquisti e i connessi adempimenti amministrativi e di procurement; • Definire e ottimizzare i processi interni al fine di industrializzare ed evolvere in ottica Agile&Lean il modello di funzionamento e abilitare la trasformazione tecnologica; • Contribuire ad abilitare, in stretto raccordo con Risorse Umane e Organizzazione, il change management e il cultural change attraverso la definizione e conduzione di specifici programmi; • Presidiare la corretta implementazione dei requisiti di compliance, sicurezza e risk management in stretto raccordo con le funzioni competenti; • Monitorare la qualità e le performance della piattaforma tecnologica e operativa attraverso punti di controllo, allo scopo di identificare azioni di miglioramento e di ottimizzazione del funzionamento complessivo della funzione e della service assurance;

Funzione	Principali aree di responsabilità
	<ul style="list-style-type: none">• Governare la piattaforma ecosistemica dei partner, curandone i rapporti contrattuali per gli ambiti di responsabilità della funzione e monitorando i livelli di servizio erogati.

2 CONTESTO DI RIFERIMENTO

L'obiettivo del confronto competitivo è quello di garantire la gestione unitaria del ciclo di vita delle iniziative progettuali tecnologiche di Poste Italiane e delle relative change prevedendo anche l'esercizio della componente data center.

2.1 Le iniziative in Poste Italiane

Viene definita "Iniziativa" l'attività di analisi progettuale/economica che prevede un nuovo sviluppo oppure un adeguamento/evoluzione applicativa/architetturale rispetto a piattaforme già esistenti e può comportare attività di integrazione con più di un sistema/applicazione preesistente e/o un aumento dei volumi/user.

Per tutte le tipologie di iniziative sono previste le seguenti attività:

- Raccolta e formalizzazione dei requisiti utente e analisi e disegno della soluzione
- Analisi dei requisiti progettuali
- Individuazione delle attività necessarie alla delivery in produzione della soluzione
- Stima economica della realizzazione e pianificazione della soluzione
- Realizzazione della soluzione,
- Supporto al collaudo utente,
- Supporto alla certificazione del software,
- Supporto al Passaggio in produzione
- Supporto al Post Go-Live
- Servizi di ottimizzazione applicativa.

2.1.1 Tipologie di Iniziative

Le iniziative in Poste Italiane possono essere di tipo TOP, media/elevata complessità e semplici e si riferiscono ad interventi su applicazioni definite tramite gli elementi logici *sistemi applicativi (AP)* ed *applicazioni (PK)*:

Piattaforme (AP)

Piattaforma applicativa, che, attraverso gli oggetti SW che la compongono, offre una serie di funzionalità elementari a supporto di:

- uno o più processi di business afferenti ad uno specifico prodotto/servizio
- specifici processi (es. prevendita, vendita, attivazione, erogazione, post-vendita) cross prodotto.

TIPO DOCUMENTO	TITOLO	Pagina 13 di 189
SPECIFICHE TECNICHE Poste Italiane S.p.A.	Istituzione di un Accordo Quadro per la fornitura di Servizi di progettazione, delivery e gestione del parco ICT di Poste Italiane, attraverso l'erogazione di servizi di T&A, di STM-SDM e servizi in ambito Data Center	

Applicazioni (PK)

- Aggregazione logica di oggetti SW che insieme hanno una data finalità (es. funzionalità utente oppure tecniche) all'interno della specifica piattaforma a cui gli stessi appartengono

2.1.1.1 Iniziative TOP

Una Iniziativa TOP è un'iniziativa che fa riferimento ad uno o più dei seguenti ambiti:

- Progetti dichiarati TOP dal management poiché costituisce un valore nodale per il business o un cospicuo saving economico;
- Progetti relativi a gare d'appalto;
- Progetti in ambito governativo;
- Progetti in ambito comunicazioni digitali (es. PEC);
- Progetti in ambito SPID;
- Progetti di adeguamento infrastrutturale e/o normativo;
- Progetti che prevedono un'implementazione infrastrutturale (on cloud & on prem)

Tali iniziative prevedono introduzione di nuovi elementi applicativi/infrastrutturali e/o adeguamenti/evoluzioni di entità rilevante con soluzioni tecnologiche innovative che potrebbero non essere già presenti in Poste Italiane.

Ne consegue un elevato impatto sulle attività di analisi, stima e realizzazione; tali progetti sono caratterizzati dalla necessità di un'elevata frequenza di monitoraggio in tutte le fasi del ciclo di vita dell'iniziativa.

La figura SDM dovrà presidiare tutte le fasi di svolgimento dell'iniziativa gestendo proattivamente tutte le analisi sia tecniche che gestionali che si renderanno necessarie.

Il presidio e il monitoraggio di tali iniziative può avvalersi dell'introduzione di sal periodici dedicati su cui le risorse SDM verranno applicate.

L'impatto sul team di risorse dedicate a questa attività è elevato anche l'interfacciamento verso Funzioni interne a Poste o risorse appartenenti a terzi.

Una iniziativa TOP contempla:

- Realizzazione ex novo di uno o più AP (SISTEMA APPLIC e PK rispondenti a specifici requisiti ed esigenze di Poste Italiane di carattere funzionale e non funzionale

TIPO DOCUMENTO SPECIFICHE TECNICHE Poste Italiane S.p.A.	TITOLO	Pagina 14 di 189
	Istituzione di un Accordo Quadro per la fornitura di Servizi di progettazione, delivery e gestione del parco ICT di Poste Italiane, attraverso l'erogazione di servizi di T&A, di STM-SDM e servizi in ambito Data Center	

- Realizzazione di attività di tuning volte a preservare o migliorare l'efficienza di uno o più PK preesistenti al variare delle condizioni operative di utilizzo e dei carichi di lavoro o più in generale, a migliorarne le prestazioni non funzionali (usabilità, manutenibilità, interconnettività, etc.).
- Realizzazione di nuove funzionalità e/o processi volti a modificare e/o cancellare quelli esistenti, in relazione a più PK preesistenti di dimensione ALTA e dinamicità ALTA.

In estrema sintesi possono essere classificate TOP tutte le iniziative per le quali sono richieste nuove implementazioni e che coinvolgono più AP e PK. Nel 2024 sono state gestite circa 25 iniziative

2.1.1.2 IMC e IEC

Una Iniziativa di Media/Elevata Complessità implementa adeguamenti e/o evoluzioni di entità media/alta sui componenti di più PK esistenti con dinamicità ALTA che può anche prevedere aumenti significativi di volumi/user oppure, in alternativa, implementa revisione applicativa di alto livello di dimensioni Medio/Alta e dinamicità ALTA.

Per queste iniziative è previsto l'interfacciamento verso Funzioni interne a Poste o risorse appartenenti a terzi.

Una iniziativa Complessa contempla:

- Realizzazione ex novo di uno o più PK rispondenti a specifici requisiti ed esigenze di Poste Italiane di carattere funzionale e non funzionale.
- Realizzazione di attività di tuning volte a preservare o migliorare l'efficienza di uno o più PK preesistenti al variare delle condizioni operative di utilizzo e dei carichi di lavoro o più in generale, a migliorarne le prestazioni non funzionali (usabilità, manutenibilità, interconnettività, etc.).
- Realizzazione di nuove funzionalità e/o processi volti a modificare e/o cancellare quelli esistenti, in relazione a più PK preesistenti di dimensione ALTA e dinamicità ALTA.

In estrema sintesi possono essere classificate IMC/ IEC tutte le iniziative che hanno delle modifiche su più AP e PK o nuove implementazioni di PK. Nel 2024 sono state gestite circa 1000 iniziative

2.1.1.3 Iniziative Semplici

Una Iniziativa semplice implementa adeguamenti e/o evoluzioni di piccola entità su un PK esistente che non comportano una attività di integrazione con ambienti esterni al PK e che non prevedono aumenti significativi di volumi/user.

L'interfacciamento verso Funzioni interne a Poste o risorse appartenenti a terzi.

In media ogni anno vengono gestite ca. 2.500 iniziative di questa tipologia.

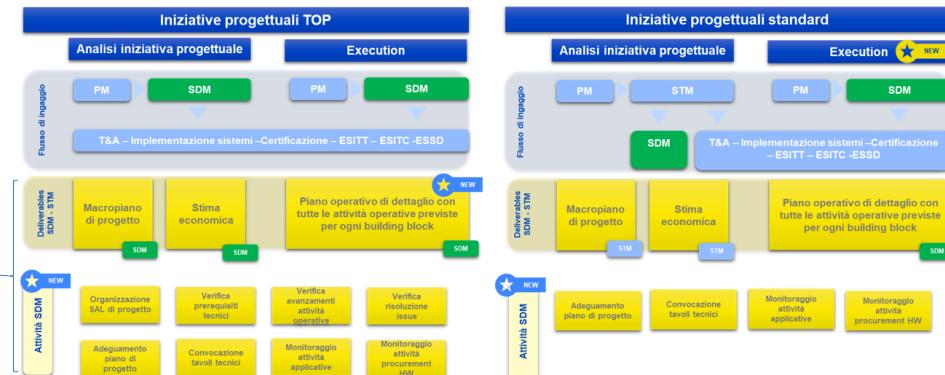
TIPO DOCUMENTO SPECIFICHE TECNICHE Poste Italiane S.p.A.	TITOLO	Pagina 15 di 189
	Istituzione di un Accordo Quadro per la fornitura di Servizi di progettazione, delivery e gestione del parco ICT di Poste Italiane, attraverso l'erogazione di servizi di T&A, di STM-SDM e servizi in ambito Data Center	

2.1.2 Processo per la gestione delle Iniziativa in ambito Information Systems

Il Service Delivery Manager costituirà il riferimento per le fasi di **execution** per il PM, il T&A e le altre strutture operative, costituirà il **focal point** anche per le fasi di analisi, stima e progettazione nell'ambito dei progetti TOP.

Il SDM:

- **Convocerà gli incontri per la definizione della soluzione tecnica** al fine di avviare e presidiare la fase di progettazione;
- **Predisporrà un piano operativo** di dettaglio relativo al ciclo di vita del sw comprensivo di tutti gli step necessari affinché tutti i building blocks previsti dal progetto siano realizzati secondo la pianificazione prevista e le ownership indicate;
- **Ingaggerà il T&A per la risoluzione di eventuali issues** relative agli ambienti da implementare e ad eventuali criticità emergenti a valle del rilascio degli ambienti su cui sia necessaria un'analisi tecnica;
- **Monitorerà gli avanzamenti sulle attività operative e di procurement** in base alle stime fornite in fase di offerta tecnico economica;
- **Organizzerà SAL di progetto** per avere una visione complessiva delle attività che procedono regolarmente e delle attività che accumulano ritardo in modo da adeguare il piano di progetto qualora fosse necessario.



2.1.2.1 Formalizzazione dell'esigenza

Per ciascuna tipologia di richiesta (Implementazione applicativa, Studio di fattibilità, Supporto alle gare, Supporto al business, Implementazione infrastrutturale, ecc.) è prevista una fase iniziale che ha l'obiettivo di gestire la domanda attraverso l'acquisizione, l'analisi e la classificazione delle esigenze manifestate dalle Funzioni Richiedenti, coerentemente con la pianificazione annuale e con le priorità per le iniziative definite.

La formalizzazione dell'esigenza da parte delle Funzioni Richiedenti avviene attraverso l'elaborazione del documento Requisiti Utente e la registrazione di una iniziativa sul sistema di gestione della domanda (Servicenow).

2.1.2.2 Predisposizione delle offerte e pianificazione

A valle dell'attività di verifica e classificazione delle esigenze e tenendo conto delle priorità trasmesse periodicamente dalle Funzioni Richiedenti e del Piano Release annuale, vengono avviate le analisi relative alle iniziative progettuali che andranno a definire tempi, costi e specifiche tecnico gestionali delle soluzioni progettuali previste dalle iniziative. L'attuale processo di Poste Italiane per la gestione di un'iniziativa prevede due step di Analisi:

1. Analisi del documento di Offerta tecnico economica (OTE, project stream service snow)

TIPO DOCUMENTO	TITOLO	Pagina 16 di 189
SPECIFICHE TECNICHE Poste Italiane S.p.A.	Istituzione di un Accordo Quadro per la fornitura di Servizi di progettazione, delivery e gestione del parco ICT di Poste Italiane, attraverso l'erogazione di servizi di T&A, di STM-SDM e servizi in ambito Data Center	

2. Documento di progettazione (OTE, project task service snow)

Sono due fasi di analisi che considerano un grado crescente di dettaglio della soluzione tecnologica, nella fase di OTE si effettua una macrostima di tempi e costi realizzativi per tutta l'iniziativa mentre nella fase Documento di progettazione si verificano sia dettagli tecnici sia tempi e costi investimenti da considerare per ogni fase realizzativa dell'iniziativa.

In linea generale con il passaggio dell'iniziativa in "Presa in carico", la struttura Information Systems procede alla elaborazione dell'Offerta Tecnico Economica. In questa fase viene nominato il PM end-to-end nell'ambito della struttura organizzativa Information Systems impattata prevalentemente dall'intervento. Il PM sarà responsabile di gestire l'intero ciclo di vita dell'iniziativa.

Il Team di Progetto, coordinato dal PM, verifica se i Requisiti Utente sono completi ai fini della redazione dell'Offerta Tecnica Economica e, nei casi in cui si ritenga necessaria una fase di completamento, coinvolge le Funzioni Richiedenti per le attività necessarie.

Verificati ed eventualmente completati i Requisiti Utente, il Team di progetto procede con l'elaborazione dell'Offerta Tecnico-Economica nella quale vengono definiti:

- la soluzione tecnica proposta comprensiva dell'ambito DR ove indirizzato dai Requisiti
- i requisiti tecnici di sicurezza
- la pianificazione delle principali milestone
- la stima economica dell'intervento
- il livello di copertura dei requisiti
- eventuali vincoli (es. di procurement, dipendenze rispetto ad altre iniziative ecc.) ed assunzioni considerate nella determinazione dell'offerta.

In funzione della soluzione tecnica proposta vengono individuati i correlati fabbisogni di prodotti/servizi specialistici, per i quali predispone le eventuali Richieste di Acquisto (RDA) che saranno avviate a valle dell'approvazione dell'Offerta Tecnico Economica da parte delle Funzioni Richiedenti.

Sia nella fase di analisi OTE che nella fase di analisi Documento di progettazione il team di progetto prevede l'assegnazione di un Service Delivery Manager (SDM) o un Service Transition Manager (STM) in funzione degli impatti previsti dall'iniziativa. SDM e STM coordinano tutte le fasi del ciclo di vita del software legate alla sua transizione in esercizio e cui viene demandata la redazione di un piano di lavori integrato che tenga in considerazione tutte le attività di change.

2.1.2.3 Fase esecutiva

A valle dell'accettazione dell'Offerta da parte delle Funzioni Richiedenti, l'iniziativa viene avanzata nello stato "pianificata" e, in accordo con la pianificazione operativa, il PM della Funzione Information Systems avvia la fase esecutiva del progetto.

Le strutture di DTO impattate nell'ambito dell'iniziativa, ove necessario, avviano le attività di procurement finalizzate all'approvvigionamento di beni e servizi esterni.

La fase esecutiva coordinata dal PM vede il coinvolgimento di tutte le strutture e i relativi referenti individuati nel Team di Progetto per assicurare le attività pianificate.

Nel caso di Implementazione Applicativa, il PM di Information Systems procede con l'avvio delle fasi previste nel ciclo di vita dello sviluppo software durante il quale, attraverso specifiche attività, vengono assicurate:

- l'analisi della soluzione attraverso la definizione delle Specifiche Funzionali e Non Funzionali nonché dei requisiti tecnici di sicurezza;
- la progettazione di dettaglio condivisa con la competente funzione di Sicurezza Informatica per la verifica, conferma e contestualizzazione dei requisiti minimi di sicurezza aziendali e dei requisiti di sicurezza espressi nell'Offerta Tecnico Economica;
- la progettazione esecutiva in conformità all'architettura ICT di riferimento e agli standard, ai requisiti di continuità e di Disaster Recovery, ai requisiti di sicurezza;
- la progettazione dei Test funzionali e del Collaudo Utente (scenari UAT- User Acceptance Test);
- la realizzazione della soluzione applicativa in aderenza alle specifiche funzionali e tecniche e alle linee guida dettate dalla progettazione;
- le verifiche di Qualità e Sicurezza SW ed i test di vulnerabilità della soluzione realizzata;
- le attività di test ed il Collaudo Utente.

Vengono condotte inoltre a cura dei referenti del Team di progetto competenti tutte le attività necessarie per predisporre opportunamente gli ambienti e le infrastrutture a supporto delle attività di realizzazione, test, certificazione nonché ad ospitare la soluzione in produzione garantendone il funzionamento secondo i livelli di servizio definiti.

In particolare, è il team di Technology & Architecture ("T&A") ad avere la responsabilità di mappare l'architettura applicativa sulla architettura esecutiva, dettagliando e gestendo il piano delle attività necessarie a garantire la disponibilità degli ambienti, della loro configurazione e performance come condiviso nelle fasi di redazione dei requisiti. Inoltre, tale Team ha la responsabilità tecnica della progettazione e delivery delle infrastrutture e degli ambienti di non produzione e produzione del progetto.

TIPO DOCUMENTO	TITOLO	Pagina 18 di 189
SPECIFICHE TECNICHE Poste Italiane S.p.A.	Istituzione di un Accordo Quadro per la fornitura di Servizi di progettazione, delivery e gestione del parco ICT di Poste Italiane, attraverso l'erogazione di servizi di T&A, di STM-SDM e servizi in ambito Data Center	

Al fine di garantire la qualità della soluzione realizzata, qualora durante l'esecuzione dei Test funzionali, di Vulnerabilità o del Collaudo Utente, siano rilevate criticità che impattano l'integrità e la sicurezza della soluzione, vengono attivate dal PM di Information Systems le opportune attività di classificazione e trattamento.

Al superamento con esito positivo del Collaudo Utente, la Funzione DTO preposta, attraverso i propri referenti facenti parte del Team di Progetto, provvede alle successive attività di certificazione e passaggio in produzione della soluzione.

2.1.2.4 Certificazione

Le attività di certificazione vengono effettuate su ambienti che replicano in scala la configurazione degli ambienti di produzione e le regole di sicurezza.

Al termine delle attività di Collaudo (Funzionale e Utente) viene elaborato il Piano dei Test integrato per verificare l'esercibilità della soluzione (Performance Test, Non Regressione, System Integration, test non funzionali). In particolare, vengono testate le procedure operative (installazione, delivery e roll back) e vengono effettuate le attività di Automation.

Per le iniziative ad Elevata Complessità con impatto HW, alla fine delle fasi di installazione in ambiente di certificazione, e prima dell'esecuzione dei Test Integrati e Prestazionali viene valutata la necessità di eseguire i test di vulnerabilità (Vulnerability Assessment - VA). I VA includono un'analisi delle vulnerabilità di sistema (HW, Sistema Operativo, hardening e Database) e una fotografia dello stato attuale della configurazione.

Qualora in sede di VA vengano riscontrate delle vulnerabilità ulteriori rispetto a quelle eventualmente già rilevate nella precedente fase di Collaudo e sintetizzate nel Verbale gestione criticità sicurezza, vengono tracciate e notificate al PM. Nel caso in cui non sia possibile trattare tutte le vulnerabilità rilevate nel rispetto della pianificazione, e il rischio residuo è considerato accettabile, si prosegue con il rilascio del SW a fronte di un piano di rientro per le vulnerabilità residue.

Il termine positivo delle attività viene ufficialmente comunicato ed accompagnato dall'emissione del Certificato di Rilascio della soluzione e dal documento di specifiche tecniche di roll-out.

Le attività di certificazione sono show-stopper per il rilascio in produzione a meno di deroghe a fronte della valutazione del rischio residuo.

2.1.2.5 Passaggio in produzione

Verificata la disponibilità del SW certificato da avviare in esercizio vengono indirizzate le attività di passaggio in produzione che vedono il coinvolgimento delle strutture DTO competenti in base alle caratteristiche della soluzione.

TIPO DOCUMENTO SPECIFICHE TECNICHE Poste Italiane S.p.A.	TITOLO	Pagina 19 di 189
	Istituzione di un Accordo Quadro per la fornitura di Servizi di progettazione, delivery e gestione del parco ICT di Poste Italiane, attraverso l'erogazione di servizi di T&A, di STM-SDM e servizi in ambito Data Center	

In particolare, viene verificato e assicurato che le configurazioni dei sistemi di Produzione che ospiteranno la soluzione siano allineate a quelle di Collaudo e Certificazione a garanzia del corretto funzionamento della soluzione in ambiente di produzione secondo i livelli di servizio definiti.

Ove necessario vengono effettuate le attività di data transfer relative a collegamenti host-to-host attraverso linee dedicate esterne a sistemi di Poste Italiane e vengono validate le regole firewall aggiuntive per il dialogo tra applicazioni.

In base alle caratteristiche degli ambienti il passaggio in produzione su HW centrale può avvenire con modalità diverse:

- tramite strumenti informatici da remoto, attraverso tecniche di SW distribution automatica;
- tramite installazione manuale.

Nel caso la soluzione preveda anche la delivery di nuovo HW periferico, vengono assicurate a cura delle strutture DTO territoriali le attività di installazione del kit SW sulle macchine. Se prevista la distribuzione da remoto, vengono effettuate verifiche puntuale sulle macchine (raggiungibilità dei client, spazio disco sufficiente, ecc.) al fine di ottimizzare la successiva software distribution automatica (SWD) pianificata.

Le attività di passaggio in produzione comprendono anche:

- l'implementazione di quanto richiesto per il backup;
- la predisposizione ed allineamento dell'ambiente di Disaster Recovery nei casi previsti;
- la configurazione degli strumenti di ticketing e la formazione del personale per la gestione del servizio in produzione.

2.1.2.6 Articolazione della gestione delle iniziative

Il Modello di Gestione delle iniziative IT nell'ambito dell'organizzazione della Funzione DTO di Poste Italiane è caratterizzato da una forte centralità del ruolo del Project Manager (PM) a cui è assegnata l'iniziativa e che viene identificato all'interno della linea di sviluppo di Information Systems che gestisce i sistemi e le applicazioni maggiormente impattate dall'iniziativa. Il PM, infatti, assume la completa responsabilità per la realizzazione di tutte le attività necessarie al completamento dell'iniziativa e per la disponibilità alla funzione di Business richiedente delle funzionalità e dei servizi che l'iniziativa abilitata. Più precisamente, il PM ha le seguenti responsabilità e leve organizzative:

- deve definire il team di progetto per la realizzazione dell'iniziativa, identificando ed ingaggiando:
 1. i referenti di altre linee di Sviluppo di Information Systems che devono realizzare attività di sviluppo e integrazione su sistemi e applicazioni di propria competenza,

2. i referenti di altre strutture di DTO che devono realizzare o partecipare alla realizzazione delle attività di progettazione della soluzione, di Certificazione del software sviluppato e di Rilascio in Produzione dello stesso;

A seguito dell'ingaggio da parte del PM, SDM e STM coinvolgono a loro volta le strutture operative di esercizio, certificazione, SCR, e T&A al fine di avviare la pianificazione in fase di OTE e Documento di progettazione (STM|SDM) definendo il piano di progetto con il contributo degli stessi referenti ed il coordinamento le attività in carico a tutti i suddetti referenti di progetto nel corso della fase esecutiva (SDM) monitorando l'avanzamento delle attività rispetto allo stesso piano.

In aggiunta alle suddette responsabilità complessive per l'iniziativa, il PM di una iniziativa ha anche la responsabilità di esecuzione delle attività di disegno, sviluppo e test che sono richieste dall'iniziativa per i sistemi e le applicazioni che gestisce la linea di Sviluppo a cui appartiene, avvalendosi dei relativi Fornitori aggiudicatari di contratti per tali servizi.

Al fine di dare evidenza dei fattori di complessità di tale modello operativo, si descrivono di seguito le principali interazioni organizzative:

- Il PM di una iniziativa, sia in fase di Predisposizione Offerta Tecnico Economica che di quella di documento di progettazione:
 1. richiede il supporto dei referenti della funzione di Business richiedente l'iniziativa per l'analisi di dettaglio e la revisione dei Requisiti Utente ricevuti
 2. ingaggia i referenti di altre linee di Sviluppo della Funzione Information Systems impattate dall'iniziativa per l'analisi degli impatti sui sistemi di competenza, per la definizione della Soluzione e per richiedere le relative Stime di Costi e Tempi da utilizzare per la pianificazione e la stima economica complessiva
 3. ingaggia i referenti della struttura di Sicurezza per la definizione dei Requisiti di Sicurezza da implementare nella soluzione
 4. ingaggia i referenti della struttura di Test Integrati di Information Systems per la pianificazione delle Sessioni di Test Funzionali e Integrati da realizzare in sessioni precedenti alla Certificazione;
 5. durante la Fase Esecutiva:
 - ingaggia i referenti di altre linee di Sviluppo coinvolte per la condivisione e definizione dei dettagli tecnici soluzione (es. Interface Agreement) e per il coordinamento delle relative attività;

- ingaggia i referenti della funzione Test Integrati per la definizione dei dettagli dei casi di test, per l'analisi e la risoluzione delle anomalie in fase di esecuzione degli stessi e per il coordinamento delle relative attività;
- interagisce con SDM per determinare gli avanzamenti relativi alla predisposizione dei diversi ambienti (Sviluppo, Collaudo, Esercizio) (T&A), per l'installazione del software di base su tali ambienti e per il coordinamento delle relative attività;
- ingaggia i referenti della funzione di Business richiedente l'iniziativa per l'esecuzione congiunta degli UAT (User Acceptance Test) e per l'analisi e la classificazione delle anomalie;
- in fase di Certificazione:
 - fornisce supporto ai referenti della struttura di Certificazione per l'installazione del software sviluppato, per l'aggiornamento della documentazione di installazione prodotta dalle linee di Sviluppo e per la risoluzione delle anomalie derivanti dalle attività di test, coordinando le relative attività;
- in fase di Rilascio in Produzione:
 - fornisce supporto ai referenti della funzione di Business richiedente l'iniziativa per la pianificazione della attività di Sanity Check da eseguire durante il Passaggio In Produzione (PIP);
 - fornisce supporto ai referenti della struttura di Service Management di Technology per la pianificazione e per l'esecuzione delle attività di installazione durante il PIP.
- STM/SDM:
 1. ingaggia i referenti della struttura IIF per il disegno dell'Architettura Tecnica della soluzione e per il relativo Sizing e Capacity. Inoltre, richiede una valutazione dei costi dell'infrastruttura e di tutti i costi trasversali.
 2. ingaggia i referenti SDM/STM della struttura di IIF per la pianificazione delle attività di delivery in produzione; SDM/STM ingaggiano le strutture di infrastructure ed esercizio per la definizione della soluzione tecnica, per la definizione delle stime economiche per servizi e infrastrutture e per la pianificazione delle attività.
 3. durante la Fase Esecutiva:

- ingaggia i referenti della struttura di Infrastructure per la condivisione e definizione dei dettagli dell'architettura tecnica e per il coordinamento delle relative attività di implementazione dei sistemi.
- ingaggia i referenti della struttura di Service Management di Technology per la condivisione e la definizione della strategia di rilascio e di rollout.

Le iniziative vengono ripartite sulla base della dimensione e della dinamicità dei pacchetti applicativi (di seguito AP-PK) coinvolti nelle attività come segue:

2.1.2.7 Gestione dei Rilasci

Ai fini del rilascio delle iniziative in ambito del presente confronto competitivo, le modalità utilizzate sono due:

- modalità “a release”
- modalità “extra-release”

Ai fini di una efficiente gestione integrata delle iniziative richieste dalle funzioni di Business, viene adottato prevalentemente un approccio di gestione a Release, in considerazione del fatto che la

maggior parte delle iniziative in ambito hanno quasi sempre impatti su alcune piattaforme core (es. Track & Trace, Piattaforma Postino Telematico) e pertanto si è scelto di realizzare gli sviluppi ricorrenti su tali piattaforme concentrandoli in release periodiche opportunamente distribuite durante l'anno.

(In maniera non prevalente, le iniziative possono rappresentare anche interventi non di business ma di carattere infrastrutturale la cui gestione segue un processo semplificato rispetto a quello richiesto per le iniziative di business).

2.1.2.8 Release

La modalità “a release” prevede dei rilasci cadenzati da un piano annuale (generalmente dettagliato mese per mese) in funzione delle esigenze di Business e della stessa funzione DTO.

Ciascuna release prevede un piano di milestone che tipicamente viene definito nella seconda metà dell'anno solare precedente a quello di riferimento, anche per consentire alle funzioni di Business di programmare il lancio di nuovi Prodotti o Servizi. Con l'obiettivo di avere rilasci sempre più efficaci rispetto ai requisiti di mercato e per ridurre la complessità delle singole release, il numero di release per ciascuna area interessata sarà al massimo di 12 su base annuale.

Le principali milestone di una release definiscono:

TIPO DOCUMENTO SPECIFICHE TECNICHE Poste Italiane S.p.A.	TITOLO	Pagina 23 di 189
	Istituzione di un Accordo Quadro per la fornitura di Servizi di progettazione, delivery e gestione del parco ICT di Poste Italiane, attraverso l'erogazione di servizi di T&A, di STM-SDM e servizi in ambito Data Center	

- la data massima entro la quale le funzioni di Business devono consolidare i requisiti di utente di una iniziativa che si vuole venga inserita nella release
- la finestra temporale entro la quale le funzioni di sviluppo di Sistemi Informativi redigono l'Offerta Tecnico-Economica
- la data massima entro la quale le funzioni di Business devono rendere utilizzabile il Budget per l'attivazione dei processi di Procurement
- le finestre temporali entro le quali le funzioni di DTO realizzano le attività di:
 - Sviluppo
 - Collaudo Integrato
 - Collaudo Utente (insieme agli utenti richiedenti le iniziative)
 - Formazione
 - Certificazione
 - Passaggio in Produzione, che si concludono con la disponibilità delle funzionalità di Business al Cliente finale.

In generale l'approccio a release si pone l'obiettivo di ottimizzare le risorse a disposizione:

- identificando le possibili sinergie di sviluppo e test tra iniziative diverse che impattano sulle stesse componenti applicative o sugli stessi processi operativi o sulle stesse funzionalità utente
- massimizzando l'utilizzo della capacità operativa delle linee / fabbriche di sviluppo
- ottimizzando l'utilizzo degli ambienti di test (collaudo integrato e certificazione) e la capacità operativa dei gruppi di test.

Tale approccio richiede:

- alle linee / fabbriche di sviluppo di gestire in parallelo le varie fasi dell'implementazione a seguito della parziale sovrapposizione delle attività di release.
- alle strutture di Test Integrati di Information Systems e di Certificazione di Technology di lavorare con continuità passando da una release alla successiva a seguito del passaggio in produzione.

A solo titolo esemplificativo, viene di seguito riportato uno schema di pianificazione di release che evidenzia la necessità di parallelismo:

TIPO DOCUMENTO SPECIFICHE TECNICHE Poste Italiane S.p.A.	TITOLO	Pagina 24 di 189
	Istituzione di un Accordo Quadro per la fornitura di Servizi di progettazione, delivery e gestione del parco ICT di Poste Italiane, attraverso l'erogazione di servizi di T&A, di STM-SDM e servizi in ambito Data Center	

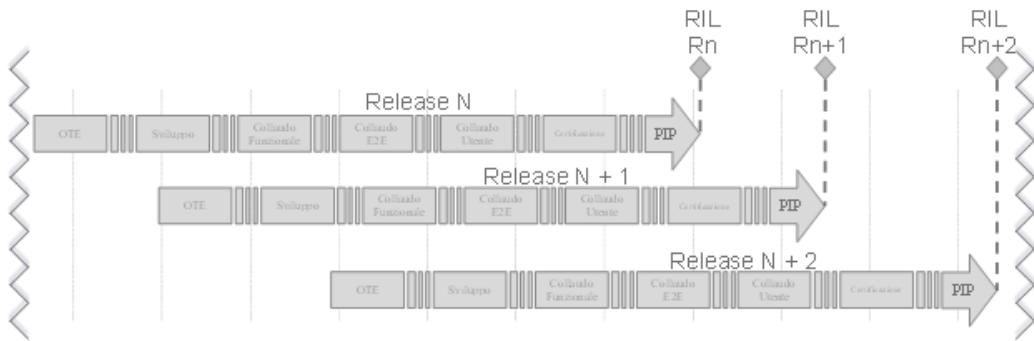


Figura 1 - Esempio piano di release

Il macro-processo per la definizione delle Release è schematicamente riportato in “Errore. L’origine riferimento non è stata trovata.” e sinteticamente descritto nel seguito:

nella fase di **Definizione prima Baseline di Release**:

- in prossimità della data massima di consolidamento dei Requisiti Utente definita nel Piano Release, la struttura di Gestione Fabbisogno Informatico (GFI) della funzione di Business inoltra alla struttura Information Systems l’elenco delle iniziative richieste per la Release
- Information Systems coordina l’analisi e le verifiche di fattibilità di inserimento in release di ciascuna delle iniziative dell’elenco ricevuto richiedendo il necessario supporto ai PM delle iniziative
- i PM delle linee di sviluppo analizzano i Requisiti Utente inoltrati per ciascuna iniziativa per identificare i macro-impatti e definire le macro-stime di effort realizzativo
- Information Systems consolida una prima Baseline di iniziative nella Release sulla base dei riscontri ricevuti dai PM e la comunica alla struttura di GFI della funzione Business;
- nella successiva fase di **Revisione ed Integrazione Release**:
- GFI Business analizza i riscontri sulle richieste per la release ed evidenzia con maggiori dettagli le priorità del Business ed inoltra eventuali ulteriori richieste di iniziative e / o delle variazioni rispetto alle richieste iniziali
- Information Systems svolge ulteriori approfondimenti con i PM di sviluppo per analizzare il livello di saturazione della capacità produttiva delle linee / fabbriche di sviluppo e per analizzare le nuove richieste ricevute nonché le variazioni ricevute rispetto alle richieste iniziali
- i PM eseguono maggiori approfondimenti per identificare le possibili sinergie tra iniziative e ottimizzare la capacità operativa disponibile delle linee / fabbriche di sviluppo coinvolte

- Information Systems rivede e aggiorna la Baseline iniziale sulla base delle indicazioni ricevute dai PM e la condivide sia GFI Business sia con le strutture di Operation di Technology per le verifiche di competenza
- la struttura di Gestione Fabbisogno Informatico di PCL aggiorna la release delle iniziative di Business sulla base dei riscontri ricevuti;
- nella fase finale di **Consolidamento Release**, attraverso incontri periodici del cosiddetto Comitato Release, costituito da Information Systems (Sviluppo e Test Integrati), e Technology (Operation Governance e Certificazione):
- le strutture di Operation Governance, di Certificazione e di Test Integrati eseguono analisi di capacità operativa per le relative attività di rilascio in produzione, certificazione e test integrati, richiedendo informazioni di supporto all'analisi ai PM delle iniziative
- i PM forniscono supporto a Certificazione e ad Operation Governance con informazioni sui pacchetti applicativi da certificare e rilasciare in produzione e alla funzione Test Integrati per le integrazioni tra sistemi e iniziative
- il Comitato Release consolida la release sulla base dei riscontri trasversali ricevuti, identificando il perimetro definitivo delle iniziative (id Servicenow) che saranno rilasciate.

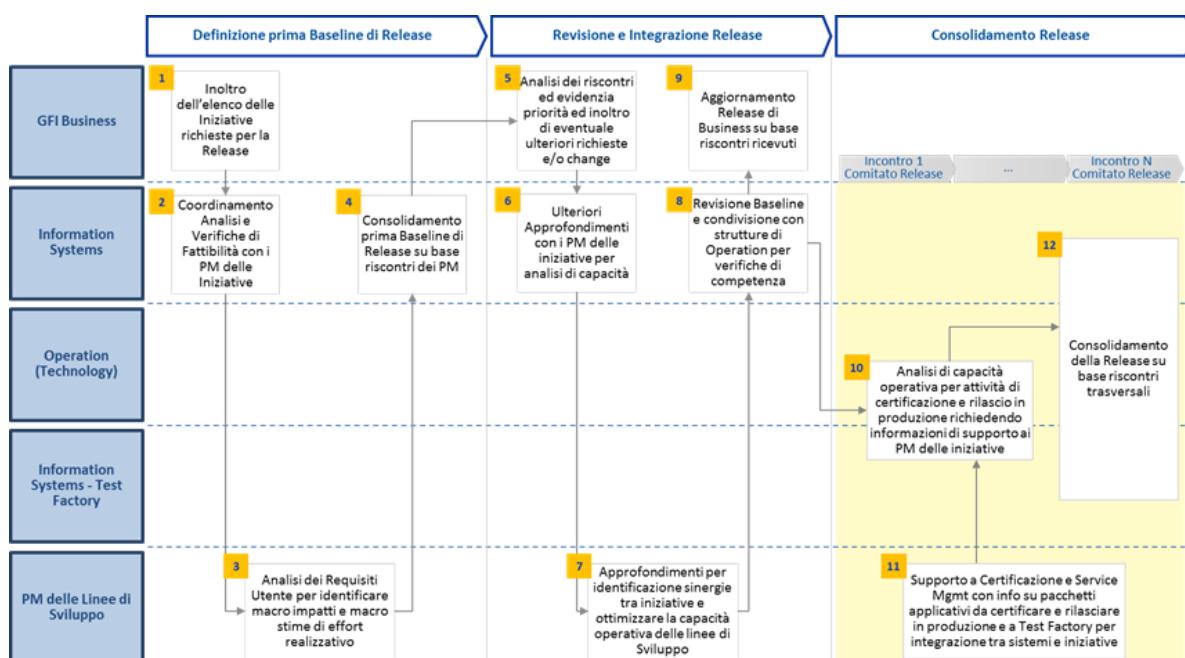
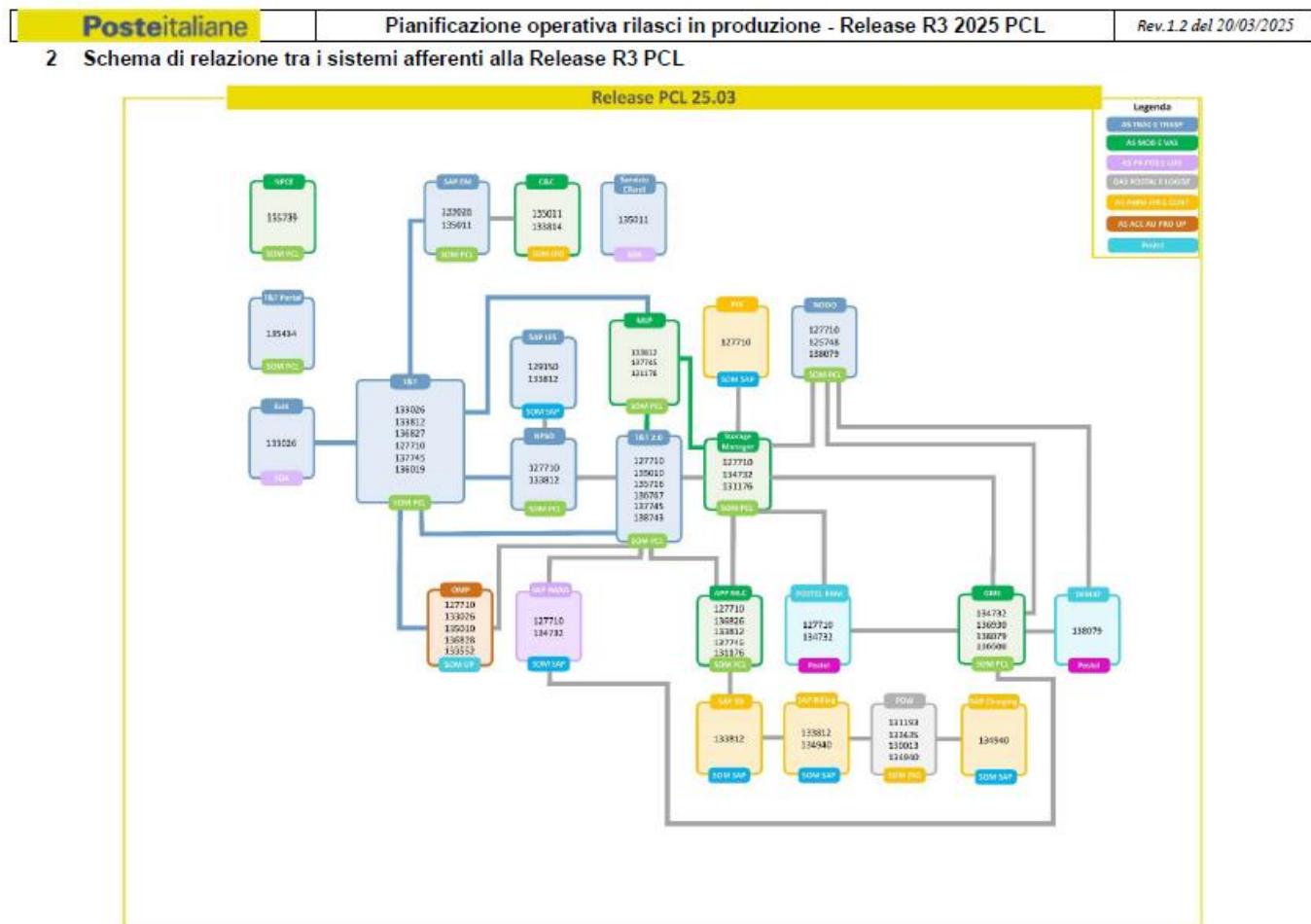


Figura 2 - Macro-processo consolidamento release

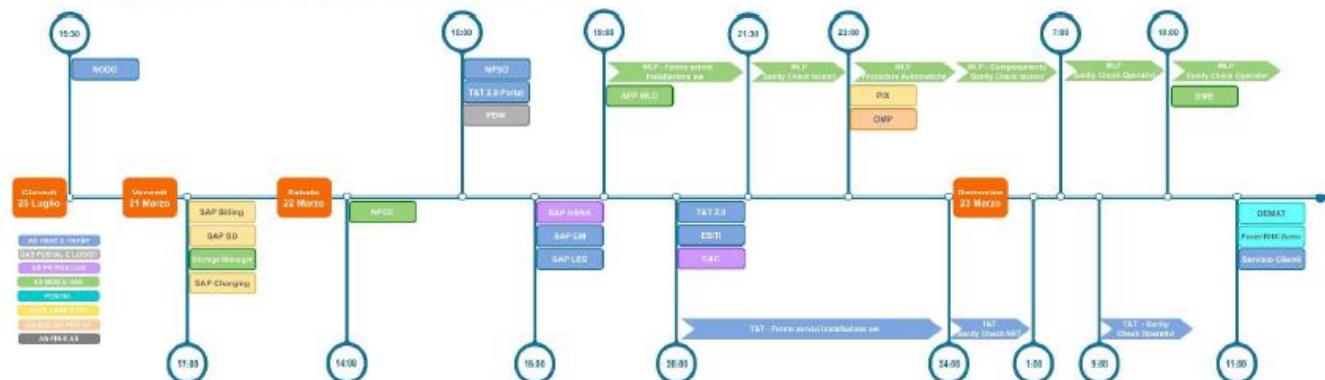
I servizi oggetto del presente capitolato, dettagliatamente descritti nei paragrafi successivi, dovranno essere erogati dall’Impresa in modo da supportare al meglio il processo di definizione e consolidamento delle release, in particolare supportando i PM:

- nelle analisi di impatto e di macro-stima di effort da realizzare al momento dell'inoltro dell'elenco di iniziative richieste per la release
 - nelle interazioni con le strutture che partecipano al processo complessivo ed al Comitato di Release.

Nella elaborazione dei piani di release, in particolare nell'ambito delle release Posta, Comunicazione e Logistica Solutions è richiesta un'attività di analisi e progettazione del rollout della release che richiede una verifica puntuale dei rilasci software di ogni iniziativa a livello di coppia AP-PK necessaria a rappresentare una vista integrata di tutti i rilasci in certificazione e produzione. Alla vista integrata dei rilasci viene affiancata una pianificazione oraria di dettaglio delle attività di installazione in produzione che le strutture operative di esercizio dovranno seguire per garantire il successo della delivery in produzione dei servizi. Tale attività viene attualmente svolta da SDM, si riporta un esempio del deliverable richiesto:



3 Pianificazione Oraria rilasci in produzione 22-23/03



4 Dettaglio Pianificazione rilasci perimetro funzionale release R3

Giovedì 20/03			
ID Iniziativa	Project Task	Applicazione	Orario inizio rilascio
127710	PRJTASK0539844	Nodo Unico	15:30
138079	PRJTASK0549655	Nodo Unico	15:30

Venerdì 21/03			
ID Iniziativa	Project Task	Applicazione	Orario inizio rilascio
133812	PRJTASK0533609	SAP Billing	17:00
134940	PRJTASK0569365	SAP Billing	17:00
134940	PRJTASK0569365	SAP Charging	17:00
133812	PRJTASK0533609	SAP SD	17:00
127710	PRJTASK0539844	Storage Manager	17:00

In media ogni anno vengono gestiti 105 release, di queste per circa 5 release (PCL) vengono prodotti gli elaborati di cui sopra.

2.1.2.9 Issue e case sulle iniziative

La Issue all'interno di una iniziativa di posteitaliane è da intendersi sia come una richiesta di analisi e risoluzione su un problema o un malfunzionamento che compromette il corretto funzionamento di un servizio o di un sistema, come una richiesta di supporto per una configurazione su oggetti infrastrutturali o come una richiesta di modifica di una configurazione su un sistema che si sta rilasciando e per il quale è necessario un cambiamento funzionale.

I case invece sono da considerarsi tutte quelle problematiche che impediscono il corretto funzionamento del servizio e per le quali è necessaria una escalation verso il provider dei servizi. Le attività vengono tracciate mediante l'apertura di incident o case al supporto. Tutte le attività di interfaccia con il provider devono essere seguite dal T&A mediante mail di risposta o mediante call

2.2 Contesto tecnologico

2.2.1 Strumenti e Tool a supporto del governo della tecnologia

Per il governo delle iniziative di seguito sono rappresentate a titolo esemplificativo e non esaustivo le principali sorgenti informative sulle quali si basa l'infrastruttura di PI, da considerare che nei processi di trasformazione è possibile che tali tecnologie saranno cambiate e/o subiranno modifiche.

L'Application Portfolio Management Tool (APM) - è lo strumento utilizzato per il censimento e la governance di tutte le applicazioni presenti in PI.

Asset Management, License Management, Change and Release Management Tools - Sono gli strumenti per la registrazione e la gestione di tutte le informazioni relative agli asset tecnologici di Poste Italiane, alla gestione del loro ciclo di vita (quale la gestione dei rilasci nei vari ambienti operativi di Poste), al raccordo di queste informazioni con il modello di servizio a cui afferiscono, ed alla gestione delle licenze e contratti a cui questi asset fanno riferimento in termini di manutenzioni e supporti.

Service Assurance, Trouble Ticketing Tools – Gruppo di strumenti per la gestione dei processi di problem ed incident management (siano essi relative ad asset tecnologici che applicazioni/servizi) e per il tracciamento e gestione delle richieste di servizio verso tutte le forniture esterne/terze parti.

Catalogo Servizi - La trasformazione delle applicazioni avverrà su piattaforme la cui tecnologia SW sia in completa aderenza con il Catalogo Servizi, che sarà fornito da PI prima dell'avvio dei lavori.

Capaweb - Lo strumento Capaweb rappresenta la fonte informativa primaria della struttura di Ingegneria Infrastrutturale del Funzionamento relativamente all'asset management degli apparati fisici e virtuali che compongono le infrastrutture di Poste Italiane.

CMDB - Il CMDB Unico recentemente realizzato da Poste, ed attualmente in fase di popolamento dati iniziale, sarà a tendere una fonte univoca e completa relativamente a tutti gli asset e al software installato su di essi, consentendo la possibilità di censire ed analizzare in modo efficiente le infrastrutture e gli applicativi di Poste.

KPI Management – Strumento per il tracciamento e la gestione informatizzata dei KPI relativi ai contratti/servizi. Gestisce dashboarding e reportistica periodica ai fini del monitoraggio e rendicontazione dell'andamento degli SLA.

Servicenow è il sistema di Project & Portfolio Management a supporto dei processi di IT Governance di Poste Italiane, che permette alle funzioni di business e alle strutture interne di DTO di gestire secondo una logica di workflow management le iniziative ICT, intese come nuovi servizi e infrastrutture IT e/o modifiche ai servizi e alle infrastrutture IT già esistenti.

SERVICENOW – è lo strumento che permette:

TIPO DOCUMENTO	TITOLO	Pagina 29 di 189
SPECIFICHE TECNICHE Poste Italiane S.p.A.	Istituzione di un Accordo Quadro per la fornitura di Servizi di progettazione, delivery e gestione del parco ICT di Poste Italiane, attraverso l'erogazione di servizi di T&A, di STM-SDM e servizi in ambito Data Center	

La gestione delle iniziative progettuali (sicurezza, stime, pianificazione, etc..) da parte del PM, dell'SDM, dell'STM, del T&A e più in generale da parte di tutte le strutture DTO.

La gestione delle release delle diverse piattaforme in modo integrato, di tracciare gli applicativi aziendali e di registrare la pianificazione delle iniziative di business condividendo in modo automatizzato le informazioni con i referenti impattati dalle attività.

2.2.2 Le tecnologie ambito delle iniziative

A scopo meramente indicativo e non esaustivo di seguito sono elencate le principali tecnologie utilizzate dal gruppo di Technology e Architecture (T&A) nell'ambito delle iniziative:

- Database come MongoDB, Cassandra, Oracle, Postgress, Mysql
- Piattaforma di containerizzazione a microservizi, principalmente basate su Red Hat OpenShift
- Sistemi operativi di tutti i vendor attualmente sul mercato come Red Hat, Suse, Solaris, Microsoft....
- Piattaforme di virtualizzazione basate su vmware, kubenvirt, KVM, Oracle VM
- Principali Middleware di mercato Oracle Weblogic, RedHat Jboss....
- Piattaforme Cloud AWS e AZURE con gestione di tutte le componenti PaaS, IaaS o SaaS fornite da questi provider

È importante considerare che quanto sopra potrà subire variazione ed integrazioni dovuti all'evoluzione che Poste Italiane può avere nel perimetro tecnologico

Di seguito vengono riportati alcuni ambiti di particolare attenzione in Poste Italiane:

2.2.3 Public Cloud

Poste Italiane, tramite specifici contratti, utilizza due Provider di servizi Cloud, Amazon AWS e Microsoft Azure.

Su questi Cloud sono erogati, secondo le architetture precedentemente spiegate, i servizi di Poste Italiane in modalità IaaS, PaaS e SaaS.

Compito delle strutture oggetto di questo capitolo è la definizione delle nuove architetture che saranno proposte dai fornitori, la securizzazione di queste, l'implementazione e la manutenzione ordinaria e straordinaria che ne consegue.

Le tecnologie utilizzate sono tutte messe a disposizione dai cloud provider e i gruppi di Ingegneria di Poste Italiane le governano e le guidano attraverso i loro competence center.

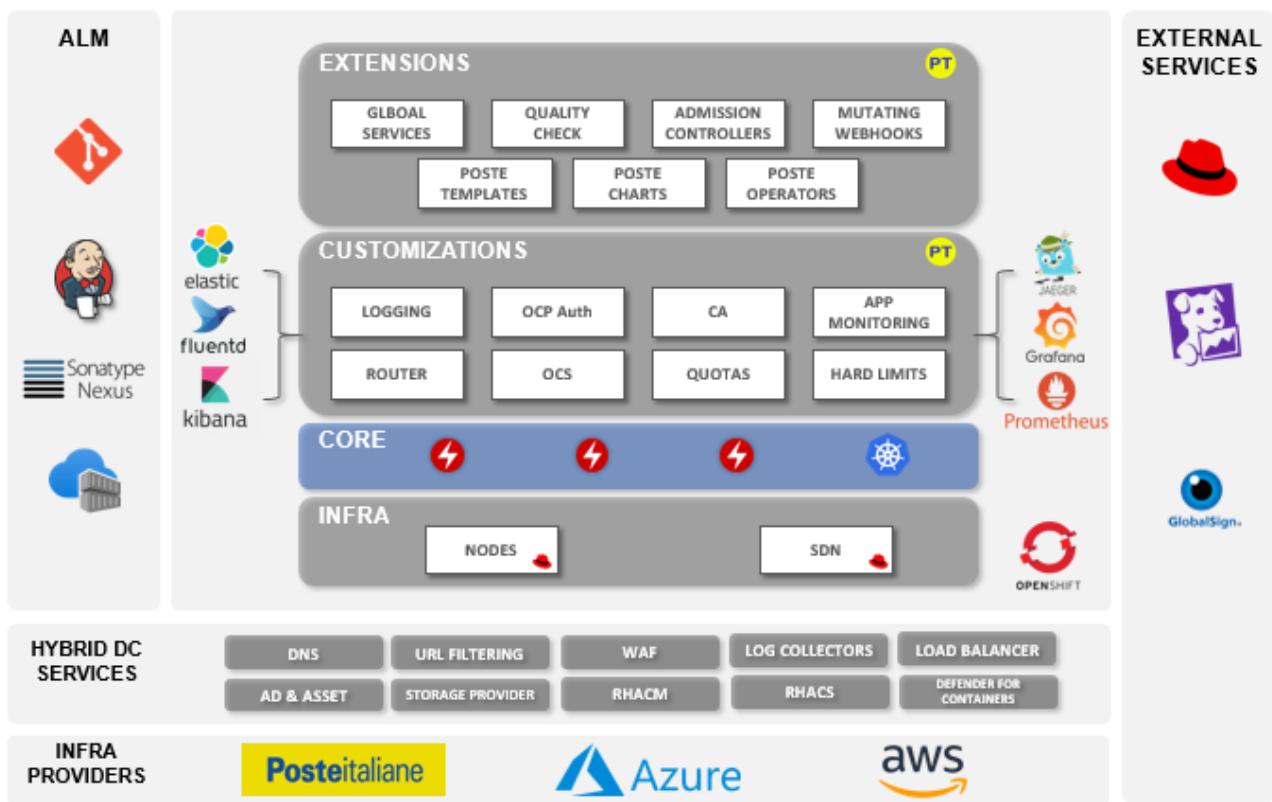
TIPO DOCUMENTO	TITOLO	Pagina 30 di 189
SPECIFICHE TECNICHE Poste Italiane S.p.A.	Istituzione di un Accordo Quadro per la fornitura di Servizi di progettazione, delivery e gestione del parco ICT di Poste Italiane, attraverso l'erogazione di servizi di T&A, di STM-SDM e servizi in ambito Data Center	

2.2.4 Piattaforma di Containerizzazione OpenShift

Poste Italiane ha realizzato la propria Platform di Containerizzazione, denominata GEN3, tramite la quale eroga i propri Servizi attraverso lo sviluppo di POD a micro-servizi.

La Gen3 è la prima vera Container Platform ibrida di Poste Italiane e può essere considerata a tutti gli effetti un prodotto.

Il core di piattaforma è stato esteso selezionando le tecnologie migliori presenti sul mercato; di seguito un diagramma di alto livello



Le componenti principali sono:

- Application Lifecycle Management (ALM), nelle quali troviamo:
 - GitLab che funge da repository e strumento di branch management del codice dell'automazione prodotto e source of truth del progetto
 - Jenkins per l'orchestrazione delle pipeline CI/CD che innescano l'automazione
 - Nexus per la gestione delle build delle immagini
 - Azure Registry per la gestione degli artifacts e le immagini dei container

- Piattaforma OpenShift aggiornata alla versione 4.X che introduce, tra le varie feature, un'importante novità, gli operator, che permettono la gestione delle applicazioni e i rispettivi componenti in esecuzione sui Cluster
- Strumenti di logging e monitoring classificati nella sezione External Services
- Hybrid DC services dove si trovano le componenti di integrazione con l'infrastruttura di base sottostante che ne astraggono le caratteristiche del provider di base
- I provider ad oggi supportati sono: Azure, AWS e Baremetal (On-premises)
- L'ambiente di produzione attualmente erogato su Poste Italiane (definito GEN3) è distribuito su tre siti
 - On-Premises in due zone, una a Roma e una a Torino
 - On-Azure in tre zone, West Europe, North Europe e Italy North
 - On-AWS in due zone EU-central e EU-South

Tutti gli ambienti sono al momento basati sulla release 4.x di Red Hat OpenShift. Sono presenti, al momento della stesura di questo capitolo, anche versioni precedenti di openShift, che erogano servizi di Produzione e sulle quali è in corso un programma di migrazione e trasformazione.

2.2.5 Modello di delivery in Infrastructure as Code (IaC)

La delivery degli ambienti in PI è in generale eseguito con la modalità Infrastructure as Code (IaC) basata sul modello GitOps che consente a Poste Italiane di automatizzare i processi di provisioning, configurazione, deploy, gestione e distruzione di infrastrutture sulle proprie piattaforme ibride.

L'adozione di questo modello porta i seguenti benefici:

- Rapida adozione dei servizi alle nuove esigenze di business;
- Aumento la scalabilità dei servizi;
- Possibilità di ricreare in maniera speculare i vari ambienti;
- Aumento del livello di sicurezza;
- Semplificazione della gestione operativa;
- Mitigazione dell'incidenza di errori dovuti ad attività manuali;
- Riduzione dei costi;
- Evoluzione degli attuali processi di provisioning e dei ruoli.

La soluzione di IaC di PI si basa sull'integrazione di più componenti, ciascuna responsabile di implementare uno specifico compito della catena di provisioning.

Questo approccio consente di gestire in modalità as-code componenti infrastrutturali sia on prem, in ambienti bare metal o virtualizzati, sia on cloud (IaaS e PaaS).

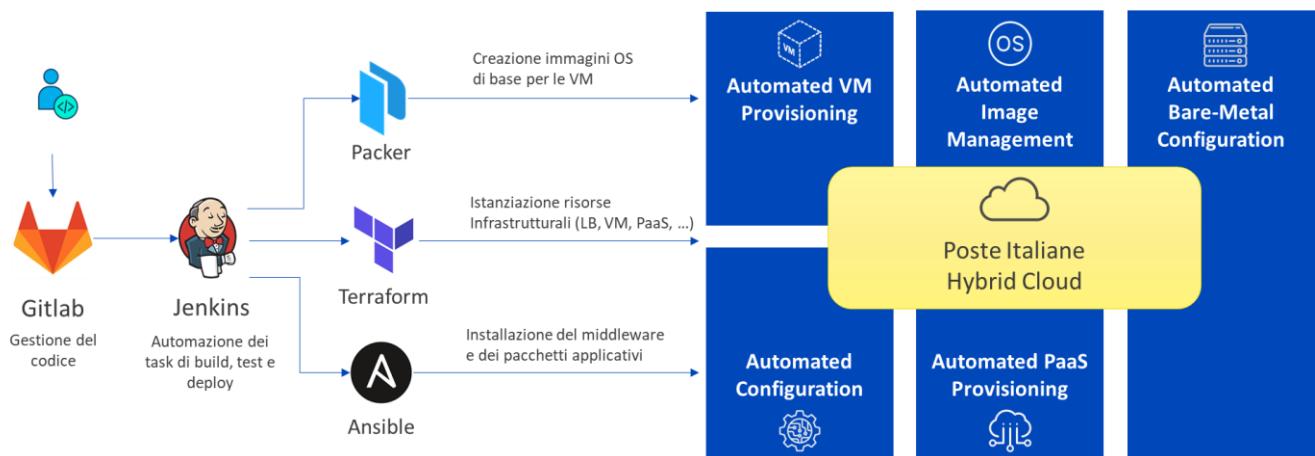


Figura 3 – Scenario tecnologico IaC

- GitLab: repository centralizzato del codice, delle configurazioni e dei parametri esecutivi;
- Jenkins: centro dell'automazione, legge il codice su GitLab ed aziona il deploy delle risorse;
- Packer: strumento di generazione e aggiornamento delle OS Image di base per le VM;
- Terraform: tool di creazione delle risorse infrastrutturali di tipo IaaS e PaaS;
- Ansible: responsabile dell'installazione e la configurazione dei middleware e dei pacchetti applicativi.

Di seguito uno schema esemplificativo ma non esaustivo della matrice di copertura dell'IAC:

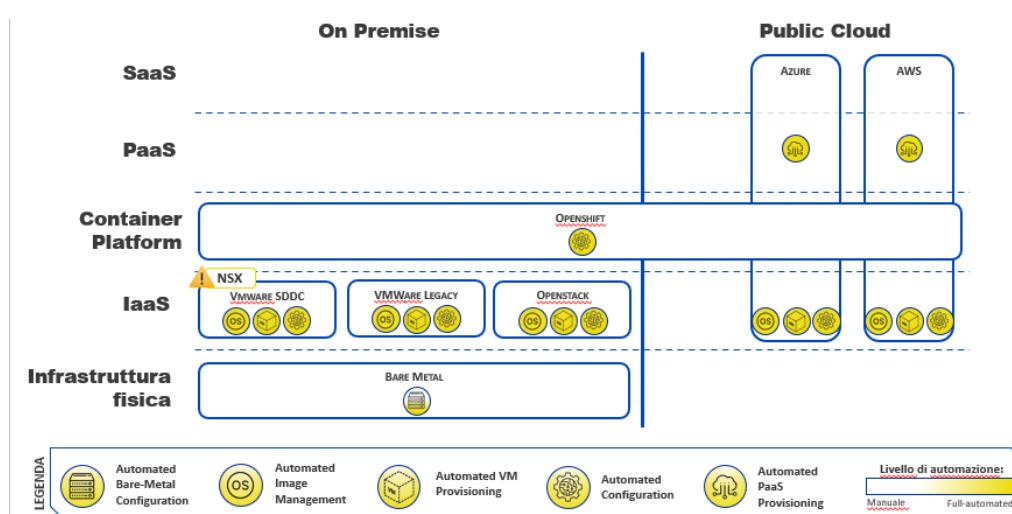


Figura 4 - Matrice di copertura IaC

2.2.6 L'infrastruttura IT di Poste Italiane

L'infrastruttura datacenter di Poste Italiane è composta da:

- sistemi centrali localizzati presso i Data Center di:
 - Roma Europa e Congressi per le architetture “open” e “mainframe” dedicate alla produzione in condizioni ordinarie;
 - Torino per le architetture “open” e “mainframe” dedicate alla produzione in “Disaster Recovery”;
 - Milano e Pomezia in corso di consolidamento
- sistemi periferici (sistemi di gestione di altre infrastrutture tecnologiche e apparati di rete) distribuiti su nove aree territoriali (Sud, Centro e Nord Italia), che Poste Italiane presidia mediante organizzazioni territoriali di supporto tecnico denominate “Poli Tecnologici”.

I Data Center costituiscono il modello operativo di Poste per la gestione delle risorse infrastrutturali, consentendo l'implementazione di un catalogo di servizi standard di alta qualità basati su una infrastruttura comune gestita a livello centralizzato.

I servizi principali erogati nei Data Center sono riferiti a:

- Connettività Intranet
- Connettività Internet
- Connettività Extranet
- Infrastruttura di Disaster Recovery
- Infrastruttura di Business Continuity
- Storage Centralizzato
- Backup Centralizzato.

Inoltre, sono presenti i servizi generali legati alla sicurezza fisica e logica dei sistemi, che comprendono:

- Presidio Tecnico
- Reperibilità h 24
- Monitoraggio degli impianti
- Sistemi di prevenzione dei disastri (come ad esempio allagamento e incendio)
- Sistemi di rilevazione accessi.

I Data Center sono interconnessi da una rete ad alta velocità denominate backbone SNB (Service Network Backbone) mediante la quale sono erogati i seguenti servizi:

- Internet: interconnessione verso la rete dati pubblica;
- Intranet: accesso al Data Center per l'utenza interna aziendale;
- Extranet: accesso al Data Center per l'utenza appartenente ad aziende partner o facenti parte della holding.

I Data Center erogano in modo strutturato servizi h24 7X7gg, attraverso circa 5471 server fisici e oltre 15.000 server virtuali.

In particolare, tutti i dati di asset quelli infrastrutturali ed i servizi monitorati nei Data Center di Roma EUROPA, Roma CONGRESSI, Torino e Milano, sono gestiti attraverso software dedicati che consentono di controllare, monitorare e gestire in real time le macchine fisiche e quelle virtuali del Data Center, la distribuzione dei servizi erogati e gli allarmi relativi, suddivisi per il Gruppo Poste.

Si riportano nelle seguenti tabelle alcuni dati relativi ai Data Center.

Gli asset fisici gestiti da Poste Italiane nei DATA CENTER a fine gennaio 2025 sono costituiti da 14548 apparati attivi.

Tipologia apparati	Totale
Appliance	2943
Chassis	1188
Server	5471
Storage Array	973
Switch	3973

Tabella 1: Parco Macchine Data Center

In ambito Facility Management, nel corso del 2024 sono state realizzate n. 155 site preparation propedeutiche alla realizzazione di nuovi progetti e n. 492 attività di supposto specialistico on site.

Attività	Totale
FACILITY.SITE_PREPARATION	155
FACILITY.SUPPORTO_SPECIALISTICO.RICHIESTA_DEPROVISIONING.CABLAGGIO	58
FACILITY.SUPPORTO_SPECIALISTICO.RICHIESTA_FATTIBILITA.CABLAGGIO	9

FACILITY.SUPPORTO_SPECIALISTICO.RICHIESTA_PROVISIONING.CABLAGGIO	291
FACILITY.SUPPORTO_SPECIALISTICO.RICHIESTA_VERIFICA.APPARATI_HARDWARE	22
FACILITY.SUPPORTO_SPECIALISTICO.ULTERIORE_TIPOLOGIA	25
FACILITY.TROUBLESHOOTING.VERIFICA_IMPIANTO.CONDIZIONAMENTO	1
FACILITY.TROUBLESHOOTING.VERIFICA_IMPIANTO.ELETTRICO	13
FACILITY.TROUBLESHOOTING.VERIFICA_TRATTA_FISICA.FIBRA_OTTICA	64
FACILITY.TROUBLESHOOTING.VERIFICA_TRATTA_FISICA.RAME	9

Tabella 2: Dettaglio Facility Management

Di seguito, a titolo esemplificativo, il dettaglio delle site preparation realizzate nel 2024 per ciascun Data Center:

Torino	Europa	Pomezia	Milano	Congressi	CA1	F-2
73	53	1	0	24	0	4
Totalle: 155						

Tabella 3: Dettaglio Site Preparation

Ed il dettaglio degli oggetti mappati nel sw OpenDCIM (Data center infrastructure management) nell'anno 2025.

Tipologia apparati	Totale
Appliance	2943
CDU	2270
Chassis	1188
Patch Panel	3207
Physical Infrastructure	3175
Server	5471
Storage Array	973
Switch	3973
Totale complessivo	23200

Tabella 4: Dettaglio OpenDCIM

In ambito Gestione Accessi, nel corso del 2024 sono state lavorate n. 2148 richieste di accesso ai Date Center, necessarie per garantire la realizzazione di nuovi progetti e/o attività di supposto specialistico on site.

Attività	Totale
ACCESSI.COLLAUDO	30
ACCESSI.CONSEGNA_RITIRO_MATERIALI	147
ACCESSI.INTERVENTO_RETE_TLC	109
ACCESSI.INTERVENTO_SISTEMI	758
ACCESSI.MANUTENZIONE_INFRASTRUTTURA	302
ACCESSI.MOVING	23
ACCESSI.REVOCA	46
ACCESSI.RINNOVO	212
ACCESSI.SOPRALLUOGO_VISITA_VERIFICA	214
ACCESSI.ULTERIORE_TIPOLOGIA	307

Tabella 5: Dettaglio Accessi Fisici

In ambito Delivery nel corso del 2024 sono state lavorate n. 494 richieste di realizzazione di un nuovo Provisioning Form e completate n. 388 attività di supporto specialistico, propedeutiche all'implementazione dei sistemi HW nell'infrastruttura di rete di Data di Poste Italiane.

Attività	Totale
DELIVERY.ANALISI_VERIFICA	3
DELIVERY.GESTIONE_GUASTO_SW/HW	2
DELIVERY.MANUTENZIONE_SERVER_GDC	4
DELIVERY.PF_RETE.CREAZIONE	142
DELIVERY.PF_RETE.MODIFICA	352
DELIVERY.SERVER.ATTIVAZIONE	5
DELIVERY.SERVER.INSTALLAZIONE	14
DELIVERY.ULTERIORE_TIPOLOGIA	360

Tabella 6: Dettaglio Delivery

Oltre a garantire il supporto specialistico necessario per l'evoluzione delle infrastrutture, vengono svolte da personale dedicato attività monitoraggio continuativo, così da garantire gli standard di sicurezza nei Data Center, il presidio dei lavori e la prossimità di primo livello. Nel corso del 2024 sono state svolte dagli operatori n. 6522 attività e realizzate n. 508 interventi in ambito sicurezza fisica.

Attività	Totalle
PROSSIMITA.ACCOMPAGNAMENTO	2777
PROSSIMITA.CAMBIO_CASSETTA	71
PROSSIMITA.CENSIMENTO_HW	221
PROSSIMITA.CONSEGNA_RITIRO_MATERIALI	89
PROSSIMITA.ETICHETTATURA_CAVI	363
PROSSIMITA.GESTIONE_MAGAZZINO	397
PROSSIMITA.MOVING	6
PROSSIMITA.RICHIESTA_REBOOT_SERVER	73
PROSSIMITA.ULTERIORE_TIPOLOGIA	251
PROSSIMITA.VERIFICA_VISIVA	2274
SICUREZZA.BACHECA_ELETTRONICA	112
SICUREZZA.CENTRAX	130
SICUREZZA.CHIAVI	107
SICUREZZA.KABA	156
SICUREZZA.TVCC_TERMOCAMERA	3

Tabella 7: Dettaglio Operatori Data Center

In ambito qualità e sicurezza sono svolti monitoraggi mensili costanti, verifiche ed audit interni e di terze parti finalizzati al mantenimento delle certificazioni ISO 9001:2015, 20000-1:2018, 27001:2022 dei Data Center.

I Servizi erogati dall'Impresa riguardano la gestione dell'ambiente di produzione e degli ambienti di test, sviluppo, collaudo, certificazione e Disaster Recovery.

3 OGGETTO DEL CONFRONTO COMPETITIVO

Oggetto del confronto competitivo è l'Istituzione di un **Accordo Quadro per la fornitura di Servizi di progettazione, delivery e gestione del parco ICT di Poste Italiane, attraverso l'erogazione di servizi di Technology & Architecture e di Transition & Delivery Management**, per garantire la gestione unitaria del ciclo di vita delle iniziative progettuali tecnologiche di Poste Italiane dalla gestione della richiesta fino al passaggio in esercizio delle soluzioni realizzate, **oltre all'erogazione dei servizi di gestione ed evoluzione in ambito Data Center.**

La fornitura si compone di **3 lotti non cumulabili** e dovrà essere erogata nei **24 mesi** successivi alla data stipula dell'Accordo Quadro.

In particolare, la divisione dei lotti è così articolata:

- ✓ **Lotto 1 – Servizi di Technology e Architecture & delivery (T&A)**
- ✓ **Lotto 2 – Servizi di Transition & Delivery Management (STM-SDM)**
- ✓ **Lotto 3 – Gestione ed evoluzione dei servizi in ambito Data Center (DC)**

3.1 Lotto 1 – Servizi di Technology e Architecture & delivery

Il **T&A** presidia operativamente l'analisi dei requisiti tecnici di dettaglio, la progettazione tecnica delle iniziative progettuali, il setup e l'implementazione delle infrastrutture, il supporto all'erogazione dei servizi da parte dei nuovi ambienti implementati, le analisi per tuning in fase di certificazione, il Go live/rilascio in esercizio a supporto del gruppo che gestisce il datacenter e dei sistemi operativi.

Compendia quindi le fasi di progettazione, sviluppo, collaudo, certificazione e passaggio in produzione prendendo in carico le attività specifiche relative alla piattaforma tecnologica e infrastrutturale in ambito hybrid cloud, fungendo anche da interfaccia verso le strutture di delivery infrastrutturale, sicurezza, network e operations.

Supporta la delivery delle architetture tecniche e l'evoluzione delle piattaforme applicative di Poste Italiane in tutti gli ambienti di gestione: sviluppo, collaudo, certificazione, produzione e disaster recovery, sia CLOUD che ON PREMISE. Le attività di T&A includono la gestione operativa delle iniziative, la gestione delle issue legate all'infrastruttura e l'apertura di case o service request ai provider esterni, sempre relativamente all'infrastruttura.

Le tecnologie su cui il gruppo del T&A andrà ad operare sono diverse partendo da soluzioni che possono essere su Data Center locali di Poste Italiane sia su servizi cloud forniti da terzi fornitori, attualmente sono principalmente AZURE ed AWS ma nel futuro potrebbero anche cambiare e/o essere integrati da altri fornitori.

TIPO DOCUMENTO SPECIFICHE TECNICHE Poste Italiane S.p.A.	TITOLO	Pagina 39 di 189
	Istituzione di un Accordo Quadro per la fornitura di Servizi di progettazione, delivery e gestione del parco ICT di Poste Italiane, attraverso l'erogazione di servizi di T&A, di STM-SDM e servizi in ambito Data Center	

Le tecnologie trattate sono tutte quelle disponibili sui provider cloud e le tecnologie di containerizzazione a microservizi (OpenShift, AKS e Kubernetes) sia la containerizzazione di macchine virtuali (KubeVirt).

Pertanto, questo lotto ha l'obiettivo di supportare la delivery delle architetture tecniche per le iniziative di Poste Italiane e l'evoluzione delle piattaforme applicative durante tutte le fasi di gestione dei progetti, in ogni ambiente di sviluppo, collaudo, certificazione, produzione e disaster recovery, sia in ambito CLOUD che ON PREMISE.

Nella Tabella che segue viene rappresentata l'articolazione in Type-of-Work, e vengono indicati sia i fabbisogni stimati per ciascun Type-of-Work, relativo ai servizi a task, nel periodo di validità contrattuale, sia il peso in percentuale (effort) di ciascun Type-of-Work sul perimetro complessivo delle attività:

Servizi di progettazione, delivery e gestione del parco ICT di Poste Italiane, attraverso l'erogazione di servizi di T&A, di STM-SDM e servizi in ambito Data Center Lotto 1					
Lotto	Type-of-Work			Unità Misura	Qtà
Lotto 1	TOW 1.1	Lavorazione iniziative classificate top con impatti infrastrutturali	Iniziativa	9.100	8%
	TOW 1.2	Lavorazione iniziative classificate medio o elevata complessità con impatti infrastrutturali		89.600	75%
	TOW 1.3	Analisi del capacity infrastrutturale delle release		5.250	3%
	TOW 1.4	Delivery con tecniche di Infrastrcture as code		93.600	15%
	TOTALE				197.550
				197.550	100%

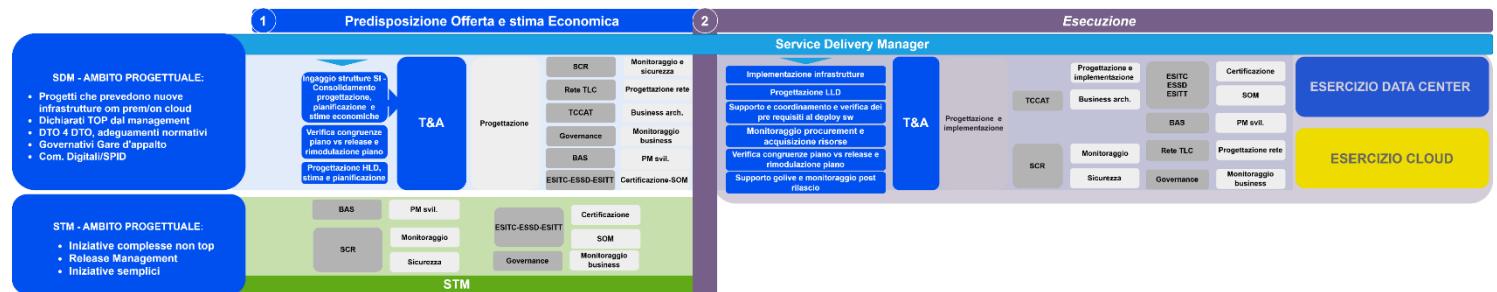
Tabella 8: Lotto 1 – Type-Of-Work e relativo peso percentuale

3.2 Lotto 2 – Servizi di Transition & Delivery Management (STM-SDM)

Il **STM-SDM** presidia le richieste del cliente, verifica l'impatto dell'iniziativa e ne stabilisce la classificazione, realizza i piani di progetto integrati relativi ai tempi ed ai costi di progetto, esercita le attività di monitoraggio e controllo proattivo delle stesse.

La mission del SDM è quella di gestire e coordinare E2E i progetti ad elevata complessità/TOP con specifico drill down sul coordinamento delle attività della fase esecutiva.

Nell'immagine seguente viene rappresentato il perimetro delle attività STM e SDM ingegneria AS IS e TO BE:



Queste attività vengono erogate da due gruppi:

- I Service & Delivery manager (SDM) governano come program management tutta la pianificazione e la vista economica di iniziative o gruppi di iniziative, nonché monitorano e controllano le attività nella fase della delivery. A scopo indicativo e non esaustivo di seguito le attività principali:
 - o Progetti dichiarati TOP dal management poiché costituiscono un valore nodale per il business o un cospicuo saving economico
 - o Progetti relativi a gare d'appalto
 - o Progetti in ambito governativo
 - o Progetti in ambito comunicazioni digitali (es. PEC)
 - o Progetti in ambito SPID
 - o Progetti di adeguamento/evoluzione infrastrutturale e/o normativo
 - o Progetti che prevedono un'implementazione infrastrutturale (on cloud & on prem)
- I Service Transition manager (STM) governano come project management tutta la pianificazione e la vista economica di iniziative (semplice, medie ed elevate complessità) o gruppi di iniziative (release), nonché monitorano e controllano le attività nella fase della delivery. A scopo indicativo e non esaustivo di seguito le attività principali:
 - o Pianificazione iniziative semplici
 - o Pianificazione iniziative a media/elevata complessità
 - o Gestione e monitoraggio delle release
 - o Progetti di adeguamento infrastrutturale e/o normativo

- o Progetti che prevedono un'implementazione infrastrutturale.

Nella Tabella che segue viene rappresentata l'articolazione in Type-of-Work, e vengono indicati sia i fabbisogni stimati per ciascun Type-of-Work, relativo ai servizi a task, nel periodo di validità contrattuale, sia il peso in percentuale (effort) di ciascun Type-of-Work sul perimetro complessivo delle attività:

Servizi di progettazione, delivery e gestione del parco ICT di Poste Italiane, attraverso l'erogazione di servizi di T&A, di STM-SDM e servizi in ambito Data Center - Lotto 2					
Lotto	Type-of-Work		Unità Misura	Qtà	Peso % (effort)
Lotto 2	TOW 2.1	Gestione, delivery e presidio fase esecutiva progetti TOP	Iniziativa	50	47%
	TOW 2.2	Gestione e delivery progetti media / elevata complessità		2000	40%
	TOW 2.4	Gestione e pianificazione delle release		210	9%
	TOW 2.3	Gestione e pianificazione delle iniziative semplici		5000	4%
Totale				7.260	100%

Tabella 9: Lotto 2 – Type-Of-Work e relativo peso percentuale

3.3 Lotto 3 - Gestione ed evoluzione dei servizi in ambito Data Center

Ambito del presente lotto è la gestione e l'evoluzione operativa delle infrastrutture ed applicazioni in esercizio e delle Piattaforme utilizzate nell'ambito dei servizi erogati da Poste Italiane ed in particolare la gestione e l'evoluzione delle attività presso i Data Center di Poste Italiane.

Gli obiettivi che si intendono perseguire sono volti ad assicurare:

- ✓ il corretto supporto specialistico ed evolutivo presso i Data Center di Poste Italiane dislocati sul territorio nazionale, funzionali alle attività di Delivery management per installazione e configurazione HW e SW di base,
- ✓ l'Analisi, Progettazione, Configurazione di automatismi nell'ambito del processo di Data Center Management,
- ✓ la Gestione degli accessi fisici e degli interventi in reperibilità, la Gestione della attività di analisi e configurazione della rete di accesso,
- ✓ la Gestione dei sistemi di monitoraggio per il controllo e miglioramento continuo della qualità infrastrutturale dei siti,
- ✓ la tracciatura degli eventi di sicurezza,
- ✓ il Facility Management propedeutico alle attività di predisposizione di Site Preparation per allocazione HW, alla mappatura e tracciatura del cabling e gestione di interventi infrastrutturali ordinari e straordinari ed il Servizio Presidio.

Nella Tabella che segue viene rappresentata l'articolazione in Type-of-Work, e vengono indicati sia i fabbisogni stimati per ciascun Type-of-Work, relativo ai servizi a task, nel periodo di validità contrattuale, sia il peso in percentuale (effort) di ciascun Type-of-Work sul perimetro complessivo delle attività:

Servizi di progettazione, delivery e gestione del parco ICT di Poste Italiane, attraverso l'erogazione di servizi di T&A, di STM-SDM e servizi in ambito Data Center - Lotto 3					
Tipologia	Type of Work		Unità Misura	Qtà	Peso (effort)%
Servizi Infrastrutturali e su Piattaforme	TOW 3.1	Servizi di conduzione del data center	corpo	24	27,8%
	TOW 3.2	Servizi di evoluzione del data center		24	72,2%
TOTALE					100,00%

Tabella 10: Lotto 3 – Type-Of-Work e relativo peso percentuale

3.4 Durata

I servizi dovranno essere erogati nei **24 mesi** successivi alla data stipula dell'Accordo Quadro.

3.5 Subappalto

L'Impresa non potrà affidare a terzi, in tutto o in parte, la prestazione di tutte o alcune delle attività oggetto del presente confronto competitivo, senza la preventiva autorizzazione scritta di Poste.

In particolare, dovranno essere rispettati i seguenti limiti relativamente al subappalto:

- **LOTTO 1** – L'importo massimo previsto per il subappalto non potrà superare il valore del 20% del totale dell'importo massimo dell'AQ
- **LOTTO 2** – L'importo massimo previsto per il subappalto non potrà superare il valore del 20% del totale dell'importo massimo dell'AQ
- **LOTTO 3** – Il subappalto dovrà rientrare nel limite massimo del 50% dell'importo massimo dell'Accordo Quadro ad esclusione di quanto specificato per il TOW 3.1:
 - **TOW 3.1** – Presidio, gestione e monitoraggio dei servizi dei data center, in quanto trattasi di attività di gestione, controllo e monitoraggio delle attività core del data center. Detti servizi richiedono una continuità operativa ed organizzativa del gruppo di lavoro nel rispetto dei requisiti espressi dalle Specifiche Tecniche e dovranno essere in carico ad un interlocutore unico che garantisca a Poste il necessario commitment e tempo di risposta in linea con i Deliverable e SLA richiesti.

3.6 Utilizzo Apparecchiature

Nell'erogazione dei servizi oggetto del confronto competitivo, è richiesto che l'Impresa utilizzi proprie apparecchiature (PC e stampanti), che dovranno essere dotate (o predisposte per l'utilizzo) degli strumenti progettuali indicati nel successivo paragrafo.

L'accesso ai sistemi di Poste Italiane per svolgere le attività previste nel presente documento sarà regolato dalle procedure vigenti in azienda, che verranno messe a disposizione dell'Impresa dal responsabile della Funzione DTO/INF.

3.7 Strumenti Progettuali

L'Impresa dovrà dotare i propri dipendenti delle licenze Microsoft O365, al fine di consentire una corretta comunicazione e collaborazione, anche in regime di Smart Working, con i dipendenti di Poste Italiane.

La tecnologia MS O365 è, infatti, quella selezionata da Poste Italiane per favorire il networking e la collaboration evoluta tra i propri dipendenti.

Attività/prodotto	Strumento
Test Management e Defect Management	MicroFocus Silk Central Test Manager
Test Automation	Micro Focus Test Partner
	Micro Focus Silk Test
	Micro Focus Silk Mobile
Test Prestazionale	Micro Focus Silk Performer
	Micro Focus Silk Diagnostic
	IBM Rational Performance Test
	Compuware Dynatrace
Service Virtualization	CA LISA Service Virtualization
Configuration e Release Management	Microsoft Team Foundation Server
	IBM Rational Team Concert
	IBM Piattaforma Jazz
	GITLab
Application LifeCycle Management	Servicenow
	IBM Rational Requirements Composer

Attività/prodotto	Strumento
	IBM Rational Asset Management
	IBM Rational Software Architect
	IBM Rational Asset Manager
	IBM Rational Build Forge
	Nexus
	Jenkins
	Maven
	Solution Manager
	Oracle Business Intelligence (BI) administration Tool
	Oracle Data Integrator Studio
	Oracle Big Data Discovery
	Microsoft Teams
	Sharepoint
Monitoraggio della Qualità e Sicurezza del SW	McCabe IQ (versione 8 o successive)
	HPE® Fortify On Demand
	HPE® Fortify Source Code Analyzer
	Security Reviewer 3.38 o successive
	Sonarqube
Osservabilità	Datadog
	Zabbix
	Microfocus OMI/OBM
	Prometheus
	Grafana
	Jaeger
Monitoraggio	Zabbix, HP OMi, Sentinel, Monit, ELK
APM	Dynatrace

Attività/prodotto	Strumento
Service Assurance/Trouble Ticketing	CA Service Desk
	Servicenow
Infrastructure as Code	Packer
	Terraform
	Ansible

Tabella 11: Strumenti progettuali resi disponibili da Poste Italiane

È demandata a Poste Italiane l'indicazione puntuale, all'atto della partenza del progetto, di quali tra gli strumenti elencati andranno adottati dall'Impresa nelle diverse attività normate dal presente capitolato.

È peraltro lasciata facoltà all'Impresa di utilizzare al suo interno strumenti diversi da quelli indicati, ove lo ritenga opportuno. L'uso di tali strumenti aggiuntivi non dovrà comunque comportare oneri aggiuntivi per Poste Italiane. La proprietà delle licenze rimarrà dell'Impresa.

Tutti gli oggetti prodotti nell'ambito delle attività richieste da Poste Italiane, inclusi i documenti e il codice sorgente, dovranno essere rilasciati dall'Impresa al termine di ogni attività su appositi repository indicati dal Responsabile dell'esecuzione di Poste Italiane senza aggravio di costi.

Laddove l'Impresa usi strumenti propri per generare artefatti rilasciati come deliverable, al termine delle attività dovrà rilasciare tali artefatti su appositi sistemi utilizzabili da Poste Italiane, senza ulteriore aggravio di costi per Poste Italiane.

Resta a carico dell'Impresa la dotazione degli strumenti propri per lo sviluppo negli ambienti che saranno di volta in volta indicati in fase di definizione dei singoli Work Package.

4 REQUISITI MINIMI OBBLIGATORI

Vengono di seguito illustrati i requisiti minimi e obbligatori che devono essere soddisfatti dai servizi oggetto della fornitura, pena la risoluzione del contratto.

Le caratteristiche si intendono minime e obbligatorie.

Caratteristiche migliorative rispetto a quanto prescritto, non saranno oggetto di valutazione ai fini dell'aggiudicazione, ad eccezione di quelle indicate ai successivi Capitoli 6, 7 e 8.

4.1 REQUISITI MINIMI OBBLIGATORI LOTTO 1

4.1.1 Modalità di erogazione

Per definire il numero di TOW che comporranno il Buono di Consegna si esegue una moltiplicazione tra i PESI attribuiti ai vari TOW ed il numero di deliverable che saranno richiesti, come da tabelle di seguito riportate. Sulla consuntivazione verranno avanzati gli effettivi deliverable lavorati ed i TOW rimanenti potranno essere riallocati su altre attività mantenendo la consistenza del TOW stesso.

Il totale che ne deriva sarà uguale al numero di TOW che comporranno il BdC.

Lotto		Type-of-Work	Peso
Lotto 1	TOW 1.1	Lavorazione iniziative classificate medio o elevata complessità con impatti infrastrutturali	4
	TOW 1.2	Lavorazione iniziative classificate top con impatti infrastrutturali	13
	TOW 1.3	Analisi del capacity infrastrutturale delle release	5
	TOW 1.4	Delivery con tecniche di Infrastructure as Code	13

Tabella 12: Peso delle Attività

TOW	Checklist T&A (prima fase del progetto)	Disegno Architetture a Tecnica Esecutiva	Disegno Architetture a Tecnica Esecutiva di DR	Stima economica	Scheda Assegnazione	Provisioning Form Sicurezza (PF di Rete)	Provisioning Form Storage	Provisioning Form Backup	Release Notes	Manuale Operativo di DR	checklist T&A (check esecibilità)	Documento di smoke test e rilascio ambienti	Issue log	Verbale risoluzione ISSUE	Verbale scheda rilascio on cloud	Verbale scheda rilascio on prem	Progetto GitHub
Lavorazione iniziative classificate medio o elevata complessità con impatti infrastrutturali	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
Lavorazione iniziative classificate top con impatti infrastrutturali	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
Analisi del capacity infrastrutturale delle release	x			x	x						x						
Delivery con tecniche di Infrastructure as code														x	x	x	

Tabella 13: Associativa Attività/Deliverables

I Servizi a Task: sono configurati per Work Package; ogni Work Package farà riferimento a un Progetto, relativo ad un insieme di specifici Type of Work, ciascuno costituito da un insieme di attività standard (indicate come **Iniziative**), in numero variabile. L'Impresa sarà vincolata al raggiungimento degli obiettivi del Work

Package, nel rispetto di quanto definito nel Buono di Consegna emesso contestualmente all'avvio operativo del Work Package.

L'erogazione dei servizi sarà svolta sia in affiancamento alla struttura di Poste Italiane, sia in interfaccia con i fornitori terzi incaricati della realizzazione e/o con il System Integrator, già assegnati ai diversi progetti in ambito.

Ciascun Work Package sarà realizzato attraverso le seguenti fasi di lavoro.

Codice Requisito	Descrizione Requisito
SIT_REQ_1.	<p>Fase operativa 1: Avvio operativo del Work-Package</p> <p>Poste Italiane formalizza all'Impresa l'avvio operativo del Work-Package, provvedendo alla contestuale emissione del Buono di Consegna, nel quale vengono indicati i Type-of-Work di riferimento, gli obiettivi che l'Impresa dovrà raggiungere, le attività, le dimensioni previste a copertura delle attività previste sulla base di quanto pianificato e i tempi realizzativi richiesti (in particolare, inizio e fine).</p>
SIT_REQ_2.	<p>Fase operativa 2: Pianificazione di dettaglio del Work-Package</p> <p>L'Impresa provvede a pianificare nel dettaglio le attività previste nel Work-Package, producendo un <i>Master Plan</i>.</p> <p>Poste Italiane provvede a validare il Master Plan, richiedendo eventualmente all'Impresa modifiche e aggiustamenti.</p>
SIT_REQ_3.	<p>Fase operativa 3: Realizzazione delle attività del Work-Package</p> <p>L'Impresa provvede a realizzare le attività previste nel Work-Package e a produrre i template richiesti, secondo le modalità e i tempi stabiliti nel <i>Master Plan</i>. Per quanto concerne i deliverables indicati nei TOW, specificati nei paragrafi successivi, in questa fase PI in condivisione con l'impresa approverà/definirà i deliverables da prevedere nell'ambito dei relativi Work-Package.</p> <p>L'Impresa deve garantire i risultati indipendentemente dall'effort erogato. La valorizzazione di ciascun ToW è da intendersi a copertura di tutte le attività previste nel periodo di riferimento, nonché di ogni altro onere sostenuto per le prestazioni, secondo le modalità previste nel presente documento e nei relativi allegati.</p>
SIT_REQ_4.	Fase operativa 4: Validazione e accettazione del Work-Package

Codice Requisito	Descrizione Requisito
	<p>Al completamento con esito positivo della Fase 3, il Responsabile del Contratto di Poste Italiane verifica e conteggia le attività e i deliverables sulla base di quanto effettivamente erogato dall’Impresa.</p> <p>Sulla base di quanto verificato positivamente, Poste Italiane formalizza all’Impresa l’accettazione del lavoro svolto attraverso l’emissione del <i>Verbale di Accettazione</i>.</p> <p>Le attività saranno pesate secondo quanto previsto dal Type-of-Work (cfr. Tabella 12 “Peso delle attività” e Tabella 13 “Associativa Attività/Deliverables”). L’eventuale differenza tra quanto erogato e quanto previsto dal Buono di Consegna sarà utilizzato per successive attività.</p> <p><u>Criteri di accettazione delle attività</u></p> <p>Per ogni Type-of-Work del Work Package, verranno verificati i criteri di corretta esecuzione dello stesso e la rispondenza ai criteri qualitativi attesi da Poste Italiane.</p> <p>In particolare, l’Impresa è tenuta a consegnare, in ogni fase di realizzazione del Type-of-Work, i deliverables richiesti nel Buono di Consegna. Tali deliverables dovranno essere accettati da Poste Italiane.</p> <p>Il Verbale di Accettazione sarà emesso da Poste Italiane (Responsabile del Contratto di Poste Italiane) a valle della consegna di tutti i deliverables richiesti e della verifica della corretta erogazione delle attività per ciascun Type-of-Work.</p> <p>L’assenza di uno o più deliverables sarà valutata secondo quanto previsto dalla tabella “Associativa Attività/Deliverables”, di conseguenza l’attività alla quale fanno riferimento sarà riconosciuta come erogata solo parzialmente e valutata in proporzione al rapporto tra deliverables previsti e deliverables realizzati, tenendo conto che il Responsabile del Contratto di Poste Italiane può valutare se conteggiare o meno alcuni deliverables sulla base delle condizioni al contorno (realizzabilità, utilità, ecc.).</p>
SIT_REQ_5.	<p>Tempestività nel completamento delle attività</p> <p>L’Impresa dovrà garantire una percentuale di tempestività non inferiore al 94% nel completamento, entro i tempi massimi previsti nei <i>Master Plan</i>, delle attività pianificate.</p>

4.1.2 Sede e orario di lavoro

Codice Requisito	Descrizione Requisito
SIT_REQ_6.	Le risorse messe a disposizione dall’Impresa - per l’erogazione dei servizi – presteranno servizio presso la sede centrale di Poste Italiane sita in viale Europa, 175 Roma. Poste potrà

Codice Requisito	Descrizione Requisito
	<p>concedere all'Impresa la facoltà di svolgere le attività oggetto dell'Accordo, o parte di esse, da remoto dalla sede dell'Impresa stessa. Nell'erogazione del servizio le risorse avranno la possibilità di connettersi ai sistemi di Poste Italiane tramite apposita VPN (IPSec o HTTPS) messa a disposizione da Poste Italiane stessa o tramite VDI sempre messe a disposizioni da Poste Italiane, in funzione delle attività e delle indicazioni delle strutture di sicurezza vigenti in quel momento</p> <p>La connettività Internet per accedere ai sistemi di Poste Italiane è a carico dell'Impresa.</p> <p>Il personale di Poste Italiane avrà facoltà di raggiungere le sedi dell'Impresa qualora si ritenessero necessari incontri per riunioni di progetto o di verifica sull'effettivo utilizzo di profili e risorse così come richiesto.</p> <p>L'accesso ai sistemi di Poste Italiane per svolgere le attività previste nel presente documento sarà regolato dalle procedure vigenti in azienda che verranno messe a disposizione dell'impresa dal responsabile DTO/INF.</p>
SIT_REQ_7.	<p>L'Impresa dovrà garantire lo svolgimento delle attività oggetto della presente fornitura secondo il seguente orario di lavoro:</p> <p>dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00.</p> <p>Poste Italiane potrà richiedere, per particolari esigenze, orari e giorni diversi da quelli indicati e attività da remoto senza ulteriori oneri per Poste Italiane.</p>

4.1.3 Attività e Deliverable

Si riporta nel seguito il dettaglio delle attività e dei deliverables previsti per ciascun Type-Of-Work.

I deliverable dovranno essere redatti per ogni iniziativa (come descritto al paragrafo 4.1.1) e mantenuti aggiornati fino alla chiusura dell'iniziativa stessa:

4.1.3.1 TOW 1.1 - Lavorazione iniziative classificate top con impatti infrastrutturali

Codice Requisito	Descrizione Requisito	Deliverable per iniziativa
SIT_REQ_8.	<ul style="list-style-type: none"> Studio di fattibilità, definizione di massima dell'architettura e analisi dei costi che si svolgono nelle fasi preliminari, nelle quali l'iniziativa è ancora in fase di analisi dei requisiti e deve essere 	<ul style="list-style-type: none"> Checklist T&A (prima fase del progetto) Disegno Architettura Tecnica Esecutiva

Codice Requisito	Descrizione Requisito	Deliverable per iniziativa
	<p>fornita al cliente interno di Poste Italiane (BU o società del gruppo) una definizione di massima e una stima preventiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analisi dei requisiti forniti dallo sviluppo e definizione dello scope del progetto specifico. Studio del documento di BIA (Business Impact Analysis) per la definizione degli ambienti necessari (disaster recovery, business continuity, infrastrutturali). Definizione delle strategie per rispettare i requisiti di RPO e RTO dello specifico servizio. ▪ Definizione delle tecnologie che verranno utilizzate in funzione dei Building Block emessi dalle strutture di sicurezza e Architettura. Analisi delle versioni dei software richieste per verificare le date di EOL. Analisi delle caratteristiche di utilizzo delle componenti che verranno messe a disposizione in funzione delle Baseline di sicurezza. ▪ Consolidamento delle informazioni all'interno dei deliverable per avviare le successive fasi di lavoro compresi i criteri di validazione infrastruttura. ▪ Definizione dei requisiti tecnici della soluzione, con particolare riferimento ai temi di esercibilità, manutenzione, scalabilità, sicurezza, performance, resilienza ed affidabilità della soluzione. ▪ Definizione della stima finale dell'infrastruttura richiesta comprensiva dei costi di backup, dei costi di licenze software e di tutti i costi trasversali di infrastruttura, basandosi sulle tabelle e gli strumenti messi a disposizione da Poste Italiane. ▪ Collaborazione con le strutture di Operation per definire e delineare i requisiti di esercibilità della soluzione proposta e le relative tecniche di integrazione con l'ecosistema di Poste Italiane, inclusi ad esempio non esclusivo, backup, ripristino di emergenza, rollback, prestazioni del sistema e gestione del progetto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Disegno Architettura Tecnica Esecutiva di DR • Stima economica • Scheda Assegnazione • Provisioning Form Sicurezza (PF di Rete) • Provisioning Form Storage • Provisioning Form Backup • Release Notes • Manuale Operativo di DR • Checklist T&A (check esercibilità) • Documento di smoke test e rilascio ambienti • Issue log • Verbale risoluzione ISSUE

Codice Requisito	Descrizione Requisito	Deliverable per iniziativa
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definizione delle tecniche di monitoraggio dell'infrastruttura con il coinvolgimento delle strutture di SCR (service control room) per l'implementazione delle regole di alerting. ▪ Definizione dello schema LLD comprensivo di DR se previsto. ▪ Identificazione degli stakeholder del progetto sia per le strutture interni di PI che per i fornitori esterni ▪ Generazione del Technical Project management della soluzione fino alla chiusura formale del rilascio degli ambienti e della soluzione ▪ Supporto alle strutture di sviluppo del progetto per assicurarsi che abbiano recepito le linee guida di Poste Italiane in merito alle configurazioni esecutive e alle procedure di setup dello stack tecnologico interessato e al funzionamento della soluzione attraverso l'adozione di tecniche automatizzate (DevOps, GitOps) ▪ Coordinamento dei tavoli di lavori interessati dal progetto coinvolgendo le varie strutture di PI ed eventuali fornitori ▪ Definizione dell'architettura esecutiva e generazione dei deliverable collegati. L'architettura esecutiva deve contenere tutte le informazioni di progetto utili, deve essere chiara e specificare i percorsi di rete necessari, le componenti utilizzate con note utili alla comprensione. ▪ Definizione della Scheda di Assegnazione con la descrizione testuale di tutte le componenti necessarie al progetto quali risorse PaaS e IaaS, componenti di rete come VNET, VPC, subnet e la definizione delle sottoscrizioni/account e resource group da utilizzare o creare ▪ Coordinamento con i gruppi di Architetture e Ingegneria di Poste Italiane al fine di esplicitare i requisiti tecnici della soluzione e mettere in atto tutte le opportune pratiche di integrazione con l'ecosistema di Poste Italiane, con la 	

Codice Requisito	Descrizione Requisito	Deliverable per iniziativa
	<p>preferenza, in fase di progettazione dell'adozione di strumenti e tool già in uso presso Poste Italiane</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Definizione delle attività di dettaglio da erogare con relativi impatti, rischi e remediation previste. ▪ Verifica preventiva del capacity dell'infrastruttura di base che ospiterà le componenti del progetto. Segnalazione ai gruppi di esercizio e di Infrastrutture di eventuali criticità legate al carico indotto dalle nuove componenti. ▪ Setup degli ambienti per l'ambito di pertinenza come definito nei documenti di progettazione ed in condivisione con la struttura di ingegneria di PI ▪ Supporto per la fase di implementazione degli ambienti contribuendo con scripting automatico per il setup ed il rilascio ▪ Definizione e gestione eventuali attività di remediation ▪ Definizione dei vari strumenti ed eseguire l'implementazione secondo quanto concordato durante la definizione dei requisiti <p>Per la gestione del presente TOW deve essere prevista un'attività di PMO che faccia da punto di riferimento (SPOC) verso PI sia per la definizione delle attività che degli avanzamenti, collazionamento dei deliverable e chiusura formale delle attività</p>	

4.1.3.2 TOW 1.2 - Lavorazione iniziative classificate medio o elevata complessità con impatti infrastrutturali

Codice Requisito	Descrizione Requisito	Deliverable per iniziativa
SIT_REQ_9.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coinvolgimento nelle attività di studio di fattibilità, definizione di massima dell'architettura e analisi dei costi che si svolgono nelle fasi preliminari, nelle quali l'iniziativa è ancora in fase di analisi dei requisiti e deve essere fornita al cliente interno di 	<ul style="list-style-type: none"> • Checklist T&A (prima fase del progetto) • Disegno Architettura Tecnica Esecutiva

Codice Requisito	Descrizione Requisito	Deliverable per iniziativa
	<p>Poste Italiane (BU o società del gruppo) una definizione di massima e una stima preventiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analisi dei requisiti forniti dallo sviluppo e definizione dello scope del progetto specifico. Studio del documento di BIA (Business Impact Analysis) per la definizione degli ambienti necessari (disaster recovery, business continuity, infrastrutturali). Definizione delle strategie per rispettare i requisiti di RPO e RTO dello specifico servizio. ▪ Definizione delle tecnologie che verranno utilizzate in funzione dei Building Block emessi dalle strutture di sicurezza e Architettura. Analisi delle versioni dei software richieste per verificare le date di EOL. Analisi delle caratteristiche di utilizzo delle componenti che verranno messe a disposizione in funzione delle Baseline di sicurezza. ▪ Consolidamento delle informazioni all'interno dei deliverable per avviare le successive fasi di lavoro compresi i criteri di validazione infrastruttura. ▪ Definizione dei requisiti tecnici della soluzione, con particolare riferimento ai temi di esercibilità, manutenzione, scalabilità, sicurezza, performance, resilienza ed affidabilità della soluzione. ▪ Definizione della stima finale dell'infrastruttura richiesta comprensiva dei costi di backup, dei costi di licenze software e di tutti i costi trasversali di infrastruttura, basandosi sulle tabelle e gli strumenti messi a disposizione da Poste Italiane. ▪ Collaborazione con le strutture di Operation per definire e delineare i requisiti di esercibilità della soluzione proposta e le relative tecniche di integrazione con l'ecosistema di Poste Italiane, inclusi ad esempio non esclusivo, backup, ripristino di emergenza, rollback, prestazioni del sistema e gestione del progetto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Disegno Architettura Tecnica Esecutiva di DR • Stima economica • Scheda Assegnazione • Provisioning Form Sicurezza (PF di Rete) • Provisioning Form Storage • Provisioning Form Backup • Release Notes • Manuale Operativo di DR • Checklist T&A (check esercibilità) • Documento di smoke test e rilascio ambienti • Issue log • Verbale risoluzione ISSUE

Codice Requisito	Descrizione Requisito	Deliverable per iniziativa
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definizione delle tecniche di monitoraggio dell'infrastruttura con il coinvolgimento delle strutture di SCR (service control room) per l'implementazione delle regole di alerting. ▪ Definizione dello schema LLD comprensivo di DR se previsto. ▪ Identificazione degli stakeholder del progetto sia per le strutture interni di PI che per i fornitori esterni ▪ Generazione del Technical Project management della soluzione fino alla chiusura formale del rilascio degli ambienti e della soluzione ▪ Supporto alle strutture di sviluppo del progetto per assicurarsi che abbiano recepito le linee guida di Poste Italiane in merito alle configurazioni esecutive e alle procedure di setup dello stack tecnologico interessato e al funzionamento della soluzione attraverso l'adozione di tecniche automatizzate (DevOps, GitOps) ▪ Coordinamento dei tavoli di lavori interessati dal progetto coinvolgendo le varie strutture di PI ed eventuali fornitori ▪ Definizione dell'architettura esecutiva e generazione dei deliverable collegati. L'architettura esecutiva deve contenere tutte le informazioni di progetto utili, deve essere chiara e specificare i percorsi di rete necessari, le componenti utilizzate con note utili alla comprensione. ▪ Definizione della Scheda di Assegnazione con la descrizione testuale di tutte le componenti necessarie al progetto quali risorse PaaS e IaaS, componenti di rete come VNET, VPC, subnet e la definizione delle sottoscrizioni/account e resource group da utilizzare o creare ▪ Coordinamento con i gruppi di Architetture e Ingegneria di Poste Italiane al fine di esplicitare i requisiti tecnici della soluzione e mettere in atto tutte le opportune pratiche di integrazione con l'ecosistema di Poste Italiane, con la 	

Codice Requisito	Descrizione Requisito	Deliverable per iniziativa
	<p>preferenza, in fase di progettazione dell'adozione di strumenti e tool già in uso presso Poste Italiane</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Definizione delle attività di dettaglio da erogare con relativi impatti, rischi e remediation previste. ▪ Verifica preventiva del capacity dell'infrastruttura di base che ospiterà le componenti del progetto. Segnalazione ai gruppi di esercizio e di Infrastrutture di eventuali criticità legate al carico indotto dalle nuove componenti. ▪ Setup degli ambienti per l'ambito di pertinenza come definito nei documenti di progettazione ed in condivisione con la struttura di ingegneria di PI ▪ Supporto per la fase di implementazione degli ambienti contribuendo con scripting automatico per il setup ed il rilascio ▪ Definizione e gestione eventuali attività di remediation <p>Per la gestione del presente TOW deve essere prevista un'attività di PMO che faccia da punto di riferimento (SPOC) verso PI sia per la definizione delle attività che degli avanzamenti, collezionamento dei deliverable e chiusura formale delle attività</p>	

4.1.3.3 TOW 1.3 - Analisi del capacity infrastrutturale delle release

Codice Requisito	Descrizione Requisito	Deliverable per iniziativa
SIT_REQ_10.	<p>Al fine di supportare il T&A nel controllo infrastrutturale di tutte le risorse impattate dalle diverse iniziative presenti all'interno della release, dovrà predisporre un'analisi di capacity delle nuove risorse e di quelle attualmente in produzione che subiranno un impatto di volumi in aumento.</p> <p>L'obiettivo ultimo dell'attività è quello di anticipare eventuali interventi di adeguamento già prima della fase di certificazione.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Checklist T&A (prima fase del progetto) • Stima economica • Scheda Assegnazione • Provisioning Form Sicurezza (PF di Rete)

Codice Requisito	Descrizione Requisito	Deliverable per iniziativa
	<p>FASE 1: A seguito della raccolta delle iniziative rientranti nella release, prerequisito necessario all'avvio dell'analisi progettuale T&A per la definizione dell'infrastruttura è quella di supportare il PM alla compilazione di una checklist informativa. Partendo dall'analisi delle checklist compilate e delle OTE condivise, saranno rilevate le evidenze che permetteranno di definire il perimetro delle iniziative impattanti, da approfondire nella fase successiva.</p> <p>FASE 2: Definito il perimetro delle iniziative impattanti, per ogni risorsa della singola iniziativa, saranno analizzati, tramite tool di osservabilità, il carico (transazioni al secondo) ed i limiti (CPU, RAM e repliche) attuali e previsti a seguito del rilascio, con una stima dell'eventuale increase, qualora necessario.</p> <p>L'output di queste analisi sarà la lista delle criticità bloccanti, delle criticità minori e delle azioni consigliate al fine di garantire la resilienza delle componenti impattate. Sarà inoltre necessario stimare i costi infrastrutturali qualora fosse necessario incrementare le risorse. Tutte le informazioni raccolte saranno condivise con il GDL e si dovrà garantire la piena diffusione delle informazioni e la consegna di queste alle strutture che dovranno applicare le modifiche consigliate.</p> <p>Per la gestione del presente TOW deve essere prevista un'attività di PMO che faccia da punto di riferimento (SPOC) verso PI sia per la definizione delle attività che degli avanzamenti, collezionamento dei deliverable e chiusura formale delle attività</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Documento di smoke test e rilascio ambienti

4.1.3.4 TOW 1.4 - Delivery con tecniche di Infrastructure as Code

Codice Requisito	Descrizione Requisito	Deliverable per iniziativa
SIT_REQ_11.	<ul style="list-style-type: none"> Analisi della scheda di assegnazione, input necessario all'avvio delle attività di implementazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Scheda rilascio on cloud • Scheda rilascio on prem

Codice Requisito	Descrizione Requisito	Deliverable per iniziativa
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verifica della coerenza delle risorse e delle configurazioni richieste rispetto alle linee guida architettoniche e ai Building Block definiti da Architetture ▪ Stesura del codice necessario alla creazione degli oggetti sul Cloud di riferimento e alle variabili relative all'ambiente ▪ Utilizzo dell'ambiente Gitlab aziendale ▪ Unit test in ambiente Sandbox e risoluzione degli errori riscontrati ▪ Preparazione del report di unit test ▪ Predisposizione della scheda di rilascio con i dettagli implementativi degli oggetti realizzati ▪ Analisi del documento di predisposizione della rete necessario alla implementazione delle risorse virtualizzate ▪ Creazione delle risorse virtualizzate secondo le linee guida aziendali ▪ Esecuzione degli automatismi implementativi ▪ Verifica tramite compilazione della checklist di riferimento della corretta implementazione delle risorse ▪ Compilazione della scheda di rilascio tramite applicativo aziendale ▪ Predisposizione di documenti di linee guida e standard in ambito implementativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Progetto GitHub del codice • Report unit test Sandbox • Checklist risorse on prem • Documento di linee guida e standard implementativi

4.1.3.5 Descrizione dei deliverable

Per ogni TOW di seguito viene riportata una descrizione dei contenuti minimi per ogni deliverable che saranno oggetto di condivisione con PI durante la durata del contratto.

	Deliverable	Descrizione Deliverable
TOW 1.1	Checklist T&A	Il documento contiene:
TOW 1.2	(prima fase del progetto)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Il documento contiene una lista di check al quale il PM, supportato dal T&A, deve dare risposta. La lista aiuta il T&A nella definizione degli impatti infrastrutturali e nel comprendere al meglio I requisiti. La lista deve essere completata in ogni sua parte e le informazioni devo provenire dal PM che le recupera in parte dai gruppi di Sviluppo e in parte dai SOM (service operation manager). Laddove il PM non sia in grado di interpretare la richiesta il T&A lo supporta al fine di recuperare le informazioni mancanti.
TOW 1.1	Disegno Architettura Tecnica Esecutiva	Il documento contiene: <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'architettura tecnica è da intendersi come un HLD (High Level Design) e deve riportare tutte le informazioni necessarie alla comprensione dell'architettura stessa, come le risorse esistenti impattate, le nuove risorse richieste dal Progetto ed i provider dove si creeranno le risorse. Dovrà riportare i nomi degli account o sottoscrizioni che si utilizzeranno o dovranno essere creati, I nomi dei resource group che si utilizzeranno o dovranno essere creati. Dovrà riportare note e specifiche che aiutino alla comprensione dell'architettura- Dovrà contenere lo schema delle connessioni di rete esistenti e nuove e la specifica dei flussi di rete nuovi che dovranno essere richiesti
TOW 1.1	Disegno Architettura Tecnica Esecutiva di DR	Il documento contiene: <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'architettura esecutiva, nel caso in cui ci sia un requisite di DR, dovrà contenere informazioni dettagliate sulla tipologia e sulla posizione degli oggetti necessari a garantire continuità operativa in caso di fault o disastro. Dovrà contenere lo schema delle connessioni di rete necessarie e dei flussi di rete che dovranno essere sempre attivi o attivi in caso di disastro.
TOW 1.1	Stima economica	Il documento contiene: <ul style="list-style-type: none"> ▪ La stima economica è una lista completa di tutte le nuove componenti che verranno installate, con l'indicazione del costo mensile di queste. La stima deve dare indicazioni al PM circa le voci che saranno da considerarsi CAPEX e quelle che saranno da considerarsi OPEX. Nel caso in cui ci siano delle risorse che possono essere spente fuori dall'orario lavorativo va indicata la riduzione di costo prevista. Nel caso in cui ci siano risorse che devono essere riservate e acquistate upfront queste vanno elencate in modo chiaro e va indicato il risparmio economico e il totale da prevedere upfront per il

	Deliverable	Descrizione Deliverable
		pagamento. Vanno altresì indicate le voci di spesa relative al backup delle risorse e all'acquisto delle licenze software. Vanno previsti i costi trasversali di infrastruttura in base alle tabelle che verranno condivise da Ingegneria infrastrutturale.
TOW 1.1 TOW 1.2 TOW 1.3	Scheda Assegnazione	Il documento contiene: <ul style="list-style-type: none">▪ La Scheda di assegnazione è un documento (allo stato attuale un excel o similare) che contiene tutte le informazioni necessarie alla creazione dei codici terraform per la creazione degli ambienti. Non si esclude che la scheda di assegnazione, durante questo contratto, possa essere compilata direttamente in codice terraform, secondo i template manutenuti e rilasciati dal gruppo IaC di Poste Italiane.
TOW 1.1 TOW 1.2 TOW 1.3	Provisioning Form Sicurezza (PF di Rete)	Il documento contiene: <ul style="list-style-type: none">▪ La lista dei flussi di rete necessari al funzionamento dell'applicazione e dell'infrastruttura. Il T&A è responsabile della compilazione di questi documenti e dell'apertura sui tool aziendali delle richieste di update sui vari firewall aziendali.
TOW 1.1 TOW 1.2	Provisioning Form Storage	Il documento contiene: <ul style="list-style-type: none">▪ La richiesta, su un template condiviso, di spazio di archiviazione con le indicazioni di dimensioni, retention e performance richieste dal Progetto.
TOW 1.1 TOW 1.2	Provisioning Form Backup	Il documento contiene: <ul style="list-style-type: none">▪ La richiesta di implementazioni delle policy di backup, con le indicazioni delle retention per la conservazione dei dati, e delle tecnologie sulle quali eseguire I backup
TOW 1.1 TOW 1.2	Release Notes	Il documento contiene: <ul style="list-style-type: none">▪ La Release Notes è la lista di tutte le configurazioni eseguite sul progetto, che devono essere ripetibili e quindi documentate in maniera minuziosa. La RN deve contenere indicazioni anche delle attività che devono essere eseguite da altri gruppi (apertura di TT, approvazione dei certificati, ecc.)
TOW 1.1 TOW 1.2	Manuale Operativo di DR	Il documento contiene:

	Deliverable	Descrizione Deliverable
		<ul style="list-style-type: none"> Tutte le indicazioni sulla composizione dell'ambiente di DR del Servizio in questione. Deve contenere e dettagliare la sequenza delle attività che devono essere eseguite per ripristinare il Servizio sul sito di DR.
TOW 1.1 TOW 1.2	checklist T&A (check esercibilità)	<p>Il documento contiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> La checklist è un verbale interno che accerta che tutte le attività in scope a carico del T&A siano state eseguite, riportando il nome della persona che ha eseguito l'attività e la data in cui questa è stata eseguita
TOW 1.1 TOW 1.2 TOW 1.3	Documento di smoke test e rilascio ambienti	<p>Il documento contiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> L'esito dei test che sono stati eseguiti. Nessuna risorsa può essere rilasciata senza la garanzia di funzionamento.
TOW 1.1 TOW 1.2	Issue log	<p>Il documento contiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> Tutte le issue devono contenere la storia delle modifiche, la causa di ogni issue e la risoluzione chiara e documentata.
TOW 1.1 TOW 1.2	Verbale risoluzione ISSUE	<p>Il documento contiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> Le issue che sono state aperte a fronte di anomalie devono avere tutte le informazioni necessarie per comprendere la causa del problema e la risoluzione del problema. Le issue devono avere indicazioni dei tempi per ogni singola attività al fine di garantire che le operazioni necessarie siano state eseguite nel rispetto degli SLA.
TOW 1.1 TOW 1.2	Verbale scheda rilascio on cloud	<p>Il documento contiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> Il verbale di rilascio degli ambienti da parte del gruppo T&A. Nel documento sono riportati I link ai repository che contengono la documentazione prodotta, l'esito dei test e i numeri dei ticket che sono stati aperti a gruppi esterni al T&A al fine di garantire la tracciabilità di tutte le attività
TOW 1.1 TOW 1.2	Verbale scheda rilascio on prem	<p>Il documento contiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> Il verbale di rilascio degli ambienti da parte del gruppo T&A. Nel documento sono riportati I link ai repository che contengono la documentazione prodotta,

	Deliverable	Descrizione Deliverable
		l'esito dei test e i numeri dei ticket che sono stati aperti a gruppi esterni al T&A al fine di garantire la tracciabilità di tutte le attività
TOW 1.1 TOW 1.2	Progetto GitHub	Il documento contiene: <ul style="list-style-type: none">• I link al repository GitHUB che sono stati creati o modificati per l'iniziativa

4.1.4 Composizione del Team

Le attività oggetto del confronto competitivo previste nei diversi Type-of-Work dovranno essere svolte da un Team, messo a disposizione dall’Impresa, rispondente alle caratteristiche sintetizzate nella seguente Tabella.

Le figure professionali indicate nella tabella seguente sono una caratteristica minima ed inderogabile per l’esecuzione delle attività e per garantire il livello di qualità richiesto.

Ad ogni risorsa può essere associata una sola figura professionale.

Servizi di progettazione, delivery e gestione del parco ICT di Poste Italiane, attraverso l’erogazione di servizi di T&A, di STM-SDM e servizi in ambito Data Center - Lotto 1								
Profilo profess.	Figura professionale	FTE	N° GG/UU	Ripartizione per Type of Work				
				TOW 1.1	TOW 1.2	TOW 1.3	TOW 1.4	Totale
Master	Technical Project Manager	24,00	10.152	9%	91%	0%	0%	100%
	Architect project lead	54,00	23.688	9%	91%	0%	0%	100%
Senior	Infrastructure Technical Lead	14,00	5.832	0%	0%	14%	86%	100%
	Specialist Technology Lead	4,00	1.458	0%	0%	14%	86%	100%
FTE		96,00	41.130	8%	75%	3%	15%	100%

Tabella 1414: Composizione del team richiesta

4.1.5 Figure professionali

L’Impresa deve garantire, per ciascuna Figura Professionale, il rispetto di tutti i requisiti minimi obbligatori, pena la risoluzione del contratto.

Codice Requisito	Descrizione Requisito
SIT_REQ_12.	Il Team messo a disposizione dall’Impresa dovrà erogare una prestazione equivalente ad un minimo di 96 FTE per un minimo di 41.130 gg/uomo , (valutati in ragione di 220 gg/uomo all’anno per ciascun FTE) come indicato nella Errore. L’origine riferimento non è stata

Codice Requisito	Descrizione Requisito
	<p>trovata.. Si ribadisce che l'Impresa nell'ambito dei servizi di cui al presente Capitolato, assume una obbligazione di risultato; pertanto, qualsiasi incremento rispetto alle quantità di FTE e giorni/uomo sopra indicati si dovesse rendere necessario ai fini della corretta erogazione dei servizi, rimane ad esclusivo carico dell'Impresa.</p>
SIT_REQ_13.	<p>Composizione del Team</p> <p>L'Impresa è tenuta a garantire la seguente composizione del Team in relazione ai profili professionali previsti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Master: figure professionali con competenze e seniority ICT di almeno 12 anni, con inquadramento ad almeno il livello Quadro CCNL Metalmeccanico o CCNL equipollente. • Senior: figure professionali con competenze e seniority ICT di almeno 8 anni, con inquadramento ad almeno il livello 7° CCNL Metalmeccanico o CCNL equipollente.
SIT_REQ_14.	<p>Costituzione del Team</p> <p>I servizi oggetto del presente Capitolato dovranno essere erogati da un Team di lavoro che dovrà essere costituito nella sua globalità al più entro 20 giorni naturali consecutivi dalla stipula dell'Accordo Quadro</p> <p>All'atto della costituzione del Team, Poste Italiane procederà a verificare, anche attraverso colloqui, la corrispondenza delle risorse e delle certificazioni fornite rispetto ai requisiti richiesti minimi obbligatori e premiali.</p> <p>Poste Italiane procederà inoltre alla verifica che il rapporto che lega le risorse costituenti il Team e l'Impresa sia regolato dalle norme vigenti in materia.</p> <p>Nel caso in cui una o più risorse del Team risultino non corrispondenti e/o siano ritenute da Poste Italiane non adeguate alle attività da svolgere, l'Impresa è tenuta alla loro immediata sostituzione con altre idonee di livello, profilo, certificazioni ed esperienza analoghi o superiori a quelle richieste ed offerte, senza che ciò comporti costi aggiuntivi per Poste Italiane. Trascorso il suddetto termine di 20 giorni dalla stipula dell'Accordo senza che il Team sia stato costituito in maniera conforme, Poste Italiane, si riserva la facoltà di risolvere di diritto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c. l'accordo, dando corso all'incameramento della cauzione, salvo risarcimento dei maggiori danni.</p>

Codice Requisito	Descrizione Requisito
SIT_REQ_15.	<p>Consolidamento del Team</p> <p>Il consolidamento del Team dovrà concludersi al più entro 45 giorni naturali consecutivi dalla stipula dell'accordo, fatto salvo in ogni caso il termine necessario per gli adempimenti relativi al subappalto (si vedano le Disposizioni Contrattuali di riferimento) nel caso in cui l'Impresa abbia dichiarato di avvalersi del subappalto.</p> <p>Trascorso tale termine senza che il Team sia stato consolidato in maniera conforme Poste Italiane si riserva la facoltà di risolvere di diritto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c. l'Accordo, dando corso all' incameramento della cauzione, salvo risarcimento dei maggiori danni.</p> <p>A conclusione delle verifiche positive sarà redatto, dal Responsabile del Progetto incaricato da Poste, il Verbale di rispondenza, necessario per la prosecuzione della fornitura.</p>
SIT_REQ_16.	<p>Subentro alla Fornitura</p> <p>L'Impresa dovrà garantire, a sua cura e spese, il subentro alla fornitura entro 30 giorni naturali e consecutivi successivi alla Costituzione del Team.</p> <p>Il Responsabile del Progetto di Poste Italiane definirà un piano di subentro alla fornitura dove saranno descritte le modalità e le figure coinvolte.</p> <p>L'Impresa potrà richiedere il supporto di Poste Italiane ovvero di terzi da essa designati (es. l'impresa uscente), al fine di acquisire le conoscenze necessarie al corretto svolgimento dei servizi richiesti, al completamento di eventuali attività in corso, alla pianificazione e preparazione della fase di start up della fornitura.</p> <p>L'attività potrà consistere, ad esempio, in riunioni di lavoro, affiancamento nell'operatività quotidiana condotta dall'impresa uscente nonché all'esame della documentazione di progetto esistente.</p> <p>Qualora la documentazione disponibile risultasse non aggiornata e/o incompleta, tutto ciò dovrà risultare in modo dettagliato in un verbale attestante il completamento del passaggio di consegne. Tale verbale dovrà essere sottoscritto dalle due Imprese, l'uscente e la subentrante e consegnato al Responsabile del Progetto di Poste.</p> <p>Per tutto il periodo di affiancamento di inizio subentro della fornitura, della durata massima di 30 giorni naturali e consecutivi, l'Impresa entrante non percepirà alcun corrispettivo.</p> <p>Al termine del subentro dovrà essere redatto dall'Impresa e accettato dal Responsabile del Progetto di Poste Italiane un documento di chiusura della fase di subentro; l'accettazione di tale documento dà inizio a tutti gli effetti alla fornitura.</p>

Codice Requisito	Descrizione Requisito
	<p>L'Impresa entro il termine stabilito di 30 giorni dovrà garantire la presa in carico delle attività.</p> <p>Trascorso tale termine senza che il Team di Lavoro sia stato messo in condizioni di operare sul sistema in modo efficiente e con competenza, Poste Italiane, dopo formale diffida, potrà procedere con la risoluzione dell'Accordo.</p>
SIT_REQ_17.	<p>Stabilità del Team</p> <p>L'Impresa s'impegna a mantenere la stabilità dei Team iniziali durante l'intero periodo di validità contrattuale e ad assicurare la sostituzione al più del 10% delle risorse, per propria decisione o su richiesta di Poste Italiane</p> <p>È fatta salva la possibilità per Poste Italiane di verificare, anche in corso d'opera, la corrispondenza delle risorse fornite rispetto ai requisiti richiesti e a quanto indicato dall'Impresa nella documentazione del confronto competitivo presentata.</p> <p>Nel caso in cui una o più risorse siano non corrispondenti e/o siano ritenute da Poste Italiane non adeguate alle attività da svolgere, l'Impresa è tenuta a sostituirle, entro 15 giorni naturali consecutivi dalla richiesta, con altre idonee di livello, profilo, eventuali certificazioni ed esperienza analoghi o superiori a quelle richieste ed offerte, senza che ciò comporti costi aggiuntivi per Poste Italiane.</p>
SIT_REQ_18.	<p>Affiancamento di Fine Fornitura</p> <p>Nella fase conclusiva del contratto, e precisamente nei tre mesi antecedenti la cessazione dello stesso, l'impresa deve garantire la migrazione di competenze verso Poste Italiane o verso un eventuale Subentrante designato da Poste Italiane. L'Impresa è tenuta a fornire tutta la documentazione aggiornata sullo stato dei servizi e sulla loro implementazione per Poste italiane. È inoltre tenuto a fornire assistenza e supporto al Subentrante allo scopo di favorire una transizione indolore e la continuità dei servizi erogati.</p> <p>L'Impresa dovrà assicurare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'accesso a tutta la documentazione tecnica ed organizzativa mantenuta sotto qualsiasi forma, relativa alla conduzione del servizio; • la visione degli strumenti per la verifica dei livelli di servizio; • la disponibilità del personale per interviste ed incontri di approfondimento; • le informazioni circa il sussistere di vincoli, condizioni anomale e/o critiche che possano interessare il servizio; • la consegna di programmi, procedure, script, prodotti software etc;

Codice Requisito	Descrizione Requisito
	<ul style="list-style-type: none"> • un congruo periodo di affiancamento, comunque non inferiore a 60 giorni solari consecutivi; • la rimozione di eventuali vincoli che possano impedire e/o rallentare la regolare presa in carico del servizio da parte del Subentrante. <p>L'impresa nel periodo di affiancamento di fine fornitura dovrà assicurare la continuità di almeno del 30% delle risorse, mantenendo il mix di anzianità presenti sul contratto nei 6 mesi antecedenti alla fine contratto. Compatibilmente alla continuità del servizio l'Impresa uscente deve assicurare il necessario supporto alle attività di affiancamento eventualmente valutando un rafforzamento del team senza nulla a pretendere verso Poste Italiane</p>
SIT_REQ_19.	<p>Caratteristiche generali delle risorse professionali:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Disponibilità e attitudine sperimentata al lavoro di gruppo ▪ Ottima conoscenza dei prodotti di Office Automation ▪ Buona conoscenza dell'inglese tecnico, scritto e parlato, e ottima conoscenza della lingua italiana (lingua di progetto) ▪ Capacità di relazionare con il cliente e interpretare le sue esigenze ▪ Capacità di operare in progetti complessi ed in Aziende di grandi dimensioni ▪ Capacità di operare nell'ambito di strutture organizzative diverse e interfacciarsi con alti livelli organizzativi
SIT_REQ_20.	<p>Le risorse di Figura professionale Technical Project Manager messe a disposizione dall'Impresa dovranno possedere le seguenti caratteristiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Profilo professionale: Master ▪ Seniority Professionale: almeno 12 anni di esperienza professionale specifica nel ruolo per progetti ICT ▪ Conoscenze e competenze specifiche: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestione di Programmi di trasformazione ICT complessi e in aziende Clienti di grandi dimensioni; ▪ Metodologie e approcci di Governance, Project Management e Program Management (Processi di Avvio, Pianificazione, Esecuzione, Monitoraggio/Controllo e Chiusura);

Codice Requisito	Descrizione Requisito
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Metodi e tecniche di gestione di gruppi di lavoro compositi ed eventualmente distribuiti geograficamente; ▪ Dimensionamento e pianificazione di dettaglio per l'identificazione delle fasi operative di un progetto di migrazione; ▪ Pianificazione e monitoraggio di progetti (in termini di tempi, costi e risorse); ▪ Gestione di budget; ▪ Gestione di rischi e criticità; ▪ Gestione del team; ▪ Monitoraggio e valutazione di KPI/KPO di programma; ▪ Analisi e identificazione dei requisiti tecnici, funzionali e architetturali di progetto; ▪ Individuazione di azioni preventive e/o correttive per eventuali criticità/anomalie in corso. ▪ Conoscenza e utilizzo dei seguenti strumenti: MS Project, GitHub e Service Now; ▪ Conoscenza di metodologie Agile, Scrum, Waterfall, PRINCE2 e PMI.
SIT_REQ_21.	<p>Le risorse di Figura professionale Architect Project Lead costituenti il Team messo a disposizione dall'Impresa dovranno possedere le seguenti caratteristiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Profilo professionale: Master ▪ Seniority Professionale: almeno 12 anni di esperienza professionale specifica nel ruolo per progetti ICT ▪ Conoscenze e competenze specifiche: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pianificazione di dettaglio per l'identificazione delle fasi operative di una iniziativa di progettazione e implementazione di architetture tecniche; ▪ Metodologie progettazione di architetture tecniche ed esecutive complesse; ▪ Progettazione di soluzioni IT complesse per le iniziative in ambito PI; ▪ Progettazione di architetture software (microservizi, cloud Azure o AWS, API, sicurezza); ▪ Conoscenza di stack tecnologici (es. Java, .NET, Node.js, AWS, Azure); ▪ Esperienza con DevOps, CI/CD, containerizzazione (Docker, Kubernetes);

Codice Requisito	Descrizione Requisito
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinamento dei vendor di tecnologia direttamente o indirettamente coinvolti nelle fasi di progettazione e implementazione delle iniziative; ▪ Sviluppo di framework IT, metodologie e tools, al fine di automatizzare e velocizzare i processi di delivery; ▪ Esecuzione Technology Architecture Assessments and Technology Quality Assurance reviews; ▪ Stima tempi e costi di soluzioni architetturali complesse, sia su ambienti on prem che cloud; ▪ Definizione di Blueprints architetturali, Roadmaps di evoluzione di specifici contesti tecnologici; ▪ Definizione dei costi per i vari componenti tecnologici (HW, SW) sia su ambienti on prem che cloud; ▪ Gestione e coordinamento dei vari gruppi di lavoro coinvolti in Programmi di trasformazione ICT; ▪ Tecniche di progettazione e definizione di architetture esecutive complesse; ▪ Individuazione di potenziali rischi di natura architetturale e di compatibilità di nuove iniziative con piattaforme e infrastrutture esistenti e in uso in PI;
SIT_REQ_22.	<p>Le risorse di Figura professionale Infrastructure Technical Lead costituenti il Team messo a disposizione dall'Impresa dovranno possedere le seguenti caratteristiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Profilo professionale: Senior ▪ Seniority Professionale: almeno 8 anni di esperienza professionale specifica nel ruolo per progetti ICT ▪ Conoscenze e competenze specifiche: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tecniche di progettazione e definizione di architetture esecutive complesse; ▪ Capacità di individuazione di potenziali rischi di natura architetturale e di compatibilità di nuove iniziative con piattaforme e infrastrutture esistenti e in uso in PI; ▪ Analisi della consistenza delle architetture esecutive; ▪ Analisi di flussi applicativi ed interoperabilità con altre applicazioni;

Codice Requisito	Descrizione Requisito
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Progettazione di architetture esecutive in linea con i requisiti di business e con le linee guida del Catalogo Servizi; ▪ Analisi di flussi applicativi e tecnici ed interoperabilità con altre applicazioni; ▪ Esecuzione delle singole attività progettazione e implementazione delle componenti infrastrutturali, Middleware o di piattaforma; ▪ Esecuzione di eventuali attività di supporto ai collaudi funzionali e alla fase di certificazione; ▪ Soluzioni architetturali ed applicative realizzate su piattaforma Redhat Openshift. ▪ Soluzioni architetturali ed applicative realizzate su tecnologia kafka in configurazione stand-alone e cluster; ▪ Capacità di documentazione dei rilasci attraverso tecnologie di Automazione IaC, integrandosi con le soluzioni di DevOps adottate in PI; Richieste conoscenze di Terraform, CloudFormation, tecniche di IaC. ▪ Soluzioni architetturali ed applicative realizzate su piattaforma MongoDB in configurazione stand-alone e cluster; ▪ Soluzioni architetturali ed applicative realizzate su tecnologia PostgreSQL in configurazione stand-alone e cluster; ▪ Concetti di Networking e protocolli: <ul style="list-style-type: none"> □ Application Layer: DNS, FTP, HTTP, LDAP, NTP, SMTP, SNMP, SSH, Telnet, etc., □ Transport Layer: TCP, UDP, etc., □ Internet Layer: IP (IPv4, IPv6), ICMP, etc. ▪ Utilizzo della Cloud platforms: AWS (full stack), AZURE (full stack) ▪ Utilizzo di tecnologie di containerizzazione: Docker, Kubernetes, RedHat OpenShift, AKS ▪ Conoscenza dei concetti di sicurezza cloud: gestione delle identità, crittografia, firewall, zero trust ▪ Utilizzo di architetture di integrazione di Azure OpenAI, Amazon Bedrock, Cognitive Services ▪ Esperienza su orchestrazione di AI Agents (Copilot Studio, Bot Framework, Lex)

Codice Requisito	Descrizione Requisito
SIT_REQ_23.	<p>Le risorse di Figura professionale Specialist Technology Lead costituenti il Team messo a disposizione dall'Impresa dovranno possedere le seguenti caratteristiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Profilo professionale: Senior ▪ Seniority Professionale: almeno 8 anni di esperienza professionale specifica nel ruolo per progetti ICT ▪ Conoscenze e competenze specifiche: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacità di documentazione dei rilasci attraverso tecnologie di Automazione IaC, integrandosi con le soluzioni di DevOps adottate in PI; Richieste conoscenze di Terraform, CloudFormation, tecniche di IaC; ▪ Soluzioni architetturali ed applicative realizzate su piattaforma Redhat Openshift; ▪ Soluzioni architetturali ed applicative realizzate su tecnologia kafka in configurazione stand-alone e cluster; ▪ Soluzioni architetturali ed applicative realizzate su piattaforme Microsoft in configurazione stand-alone e cluster; ▪ Soluzioni architetturali ed applicative realizzate in linguaggi .NET e Java. ▪ Concetti di Networking e protocolli: <ul style="list-style-type: none"> □ Application Layer: DNS, FTP, HTTP, LDAP, NTP, SMTP, SNMP, SSH, Telnet, etc., □ Transport Layer: TCP, UDP, etc., □ Internet Layer: IP (IPv4, IPv6), ICMP, etc. ▪ Utilizzo della Cloud platforms: AWS (full stack), AZURE (full stack) ▪ Conoscenze di scripting Bash, PowerShell o Python per automazioni ▪ Conoscenze di networking cloud: VPC, subnet, firewall, DNS ▪ Esperienza su IAM e sicurezza: gestione di utenti, ruoli, policy ▪ Conoscenze e esperienza su E-Monitoring & logging: CloudWatch, Azure Monitor, prometheus , grafana.

4.2 REQUISITI MINIMI OBBLIGATORI LOTTO 2

4.2.1 Modalità di erogazione

L'erogazione del servizio avverrà secondo la seguente modalità:

Servizi a Task: sono configurati per Work Package; ogni Work Package farà riferimento a un Progetto, relativo ad un insieme di specifici Type of Work, ciascuno costituito da un insieme di attività standard (indicate come **Iniziative**), in numero variabile. L'Impresa sarà vincolata al raggiungimento degli obiettivi del Work Package, nel rispetto di quanto definito nel Buono di Consegna emesso contestualmente all'avvio operativo del Work Package.

L'erogazione dei servizi sarà svolta sia in affiancamento alla struttura di Poste Italiane, sia in interfaccia con i fornitori terzi incaricati della realizzazione e/o con il System Integrator, già assegnati ai diversi progetti in ambito.

Ciascun Work Package sarà realizzato attraverso le seguenti fasi di lavoro.

Codice Requisito	Descrizione Requisito
SIT_REQ_24.	<p>Fase operativa 1: Avvio operativo del Work-Package</p> <p>Poste Italiane formalizza all'Impresa l'avvio operativo del Work-Package, provvedendo alla contestuale emissione del Buono di Consegna, nel quale vengono indicati i Type-of-Work di riferimento, gli obiettivi che l'Impresa dovrà raggiungere, le attività, le dimensioni previste e i tempi realizzativi richiesti (in particolare, inizio e fine).</p>
SIT_REQ_25.	<p>Fase operativa 2: Pianificazione di dettaglio del Work-Package</p> <p>L'Impresa provvede a pianificare nel dettaglio le attività previste nel Work-Package, producendo un <i>Master Plan</i>.</p> <p>Poste Italiane provvede a validare il Master Plan, richiedendo eventualmente all'Impresa modifiche e aggiustamenti.</p>
SIT_REQ_26.	<p>Fase operativa 3: Realizzazione delle attività del Work-Package</p> <p>L'Impresa provvede a realizzare le attività previste nel Work-Package e a produrre i template richiesti, secondo le modalità e i tempi stabiliti nel <i>Master Plan</i>. Per quanto concerne i deliverables indicati nei TOW, specificati nei paragrafi successivi, in questa fase PI in condivisione con l'impresa approverà/definirà i deliverables da prevedere nell'ambito dei relativi Work-Package.</p>
SIT_REQ_27.	Fase operativa 4: Validazione e accettazione del Work-Package

Codice Requisito	Descrizione Requisito
	Al completamento con esito positivo delle attività della Fase 3, Poste Italiane formalizza all’Impresa l’accettazione del lavoro svolto attraverso l’emissione del <i>Verbale di Accettazione</i> .
SIT_REQ_28.	<p>Tempestività nel completamento delle attività</p> <p>L’Impresa dovrà garantire una percentuale di tempestività non inferiore al 94% nel completamento, entro i tempi massimi previsti nei <i>Master Plan</i>, delle attività pianificate.</p>

4.2.2 Sede e orario di lavoro

Codice Requisito	Descrizione Requisito
SIT_REQ_29.	<p>Le risorse messe a disposizione dall’Impresa - per l’erogazione dei servizi – presteranno servizio presso la sede centrale di Poste Italiane sita in viale Europa, 175 Roma. Poste potrà concedere all’Impresa la facoltà di svolgere le attività oggetto dell’Accordo, o parte di esse, da remoto dalla sede dell’Impresa stessa. Nell’erogazione del servizio le risorse avranno la possibilità di connettersi ai sistemi di Poste Italiane tramite apposita VPN (IPSec o HTTPS) messa a disposizione da Poste Italiane stessa.</p> <p>La connettività Internet per accedere ai sistemi di Poste Italiane è a carico dell’Impresa.</p> <p>Il personale di Poste Italiane avrà facoltà di raggiungere le sedi dell’Impresa qualora si ritenessero necessari incontri per riunioni di progetto o di verifica sull’effettivo utilizzo di profili e risorse così come richiesto.</p> <p>L’accesso ai sistemi di Poste Italiane per svolgere le attività previste nel presente documento sarà regolato dalle procedure vigenti in azienda che verranno messe a disposizione dell’impresa dal responsabile DTO/INF.</p>
SIT_REQ_30.	<p>L’Impresa dovrà garantire lo svolgimento delle attività oggetto della presente fornitura secondo il seguente orario di lavoro:</p> <p>dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00.</p> <p>Poste Italiane potrà richiedere, per particolari esigenze, orari diversi da quelli indicati e attività da remoto senza ulteriori oneri per Poste Italiane.</p>

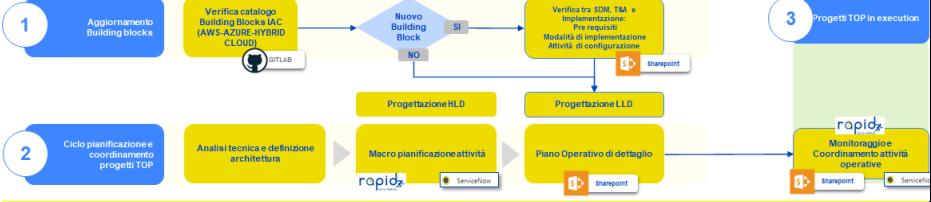
4.2.3 Attività e Deliverable

Si riporta nel seguito il dettaglio delle attività e dei deliverables previsti per ciascun Type-Of-Work.

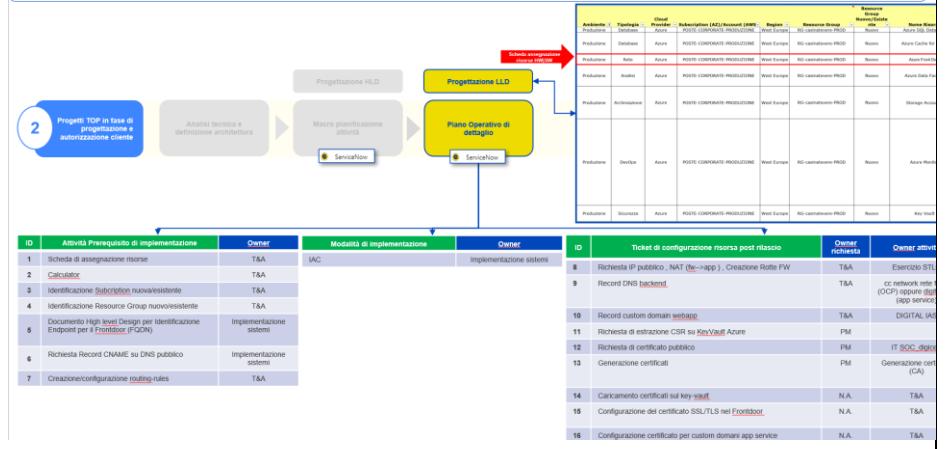
I deliverable dovranno essere redatti per ogni iniziativa (come descritta al paragrafo 4.2.1) e mantenuti aggiornati fino alla chiusura dell'iniziativa stessa:

4.2.3.1 TOW 2.1 - Gestione, delivery e presidio fase esecutiva progetti TOP

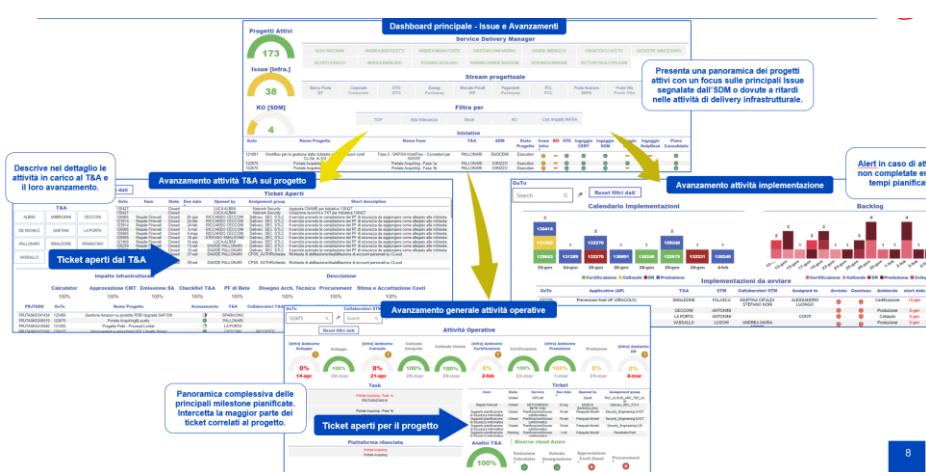
Codice Requisito	Descrizione Requisito	Deliverable per iniziativa
SIT_REQ_31.	<p>Nell'ambito della gestione dei progetti TOP gli SDM estendono il perimetro di analisi della delivery sulla base delle seguenti azioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Anticipo dell'ingaggio del SDM da parte del PM alla fase di analisi dei requisiti dell'offerta in modo da consentire al progetto di intercettare con un congruo anticipo eventuali indicazioni vincolanti che vengano evidenziati dalle strutture T&A, Esercizio ed SCR. ▪ Estensione del coinvolgimento SDM sulle attività progettuali alla fase esecutiva di realizzazione con un ruolo di coordinamento e monitoraggio delle attività da eseguire utili alla delivery del servizio in produzione. <p>Attraverso lo studio della documentazione del progetto fornita dal PM (Requisiti utente, Proposta architettonica, OTE, Documento progettazione) l'SDM effettua un'analisi della soluzione progettuale SDM procederà progressivamente con l'adeguamento del macropiano delle attività andando a integrare nella pianificazione tutti i prerequisiti e le attività di dettaglio necessarie al delivery dei building blocks previsti dal progetto tenendo in considerazione tutte le dipendenze tra le attività.</p> <p>L'SDM in collaborazione con il T&A effettua un assessment ricorrente di tutti i building blocks (Azure, AWS, template Hybrid Cloud) disponibili per le risorse da implementare andandone ad individuare i requisiti di implementazione, l'ownership sulle attività di configurazione post implementazione e la modalità di procurement al fine di conseguire un piano operativo che comprenda tutte le attività propedeutiche all'avvio dei servizi.</p> <p>Nello schema che segue sono rappresentati gli stream di aggiornamento delle micro-pianificazioni dei building blocks e di redazione dei piani operativi di delivery dei servizi:</p>	<p>N.1 Redazione del macro Piano di progetto</p> <p>N. 1 Mail di consolidamento della pianificazione.</p> <p>N. 1 Registrazione Piano di progetto</p> <p>N. 1 Registrazione stima economica</p> <p>N. 1 Caricamento della pianificazione aggiornata in</p>

Codice Requisito	Descrizione Requisito	Deliverable per iniziativa
	 <ul style="list-style-type: none"> - Verticale: <ul style="list-style-type: none"> o sulla piattaforma oggetto di change al fine di individuare gli aspetti critici derivanti dal change introdotto e le attività necessarie alla delivery dello stesso in riferimento sia alle evoluzioni architetturali che applicative; - Orizzontale: sulle altre piattaforme coinvolte nel passaggio in produzione del servizio al fine di individuare gli aspetti critici derivanti dal change introdotto e le attività necessarie alla delivery dello stesso in riferimento sia alle evoluzioni architetturali che applicative; <p>Dopo aver effettuato detta analisi l'SDM provvede al coinvolgimento delle strutture interessate dalle attività al fine di verificare la soluzione progettuale in termini di soluzione architetturale, di soluzione applicativa e di modalità di monitoraggio e gestione del servizio tramite:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Convocazione di incontri per la definizione della soluzione tecnica al fine di avviare e presidiare la fase di progettazione; <input type="checkbox"/> Predisposizione di un piano operativo di dettaglio relativo al ciclo di vita del sw comprensivo di tutti gli step necessari affinché tutti i building blocks previsti dal progetto siano realizzati secondo la pianificazione prevista e le ownership indicate; <input type="checkbox"/> Ingaggerà il T&A per la di eventuali issues relative agli ambienti da implementare e ad eventuali criticità emergenti a valle del rilascio degli ambienti su cui sia necessaria un'analisi tecnica; <input type="checkbox"/> Monitorerà gli avanzamenti sulla risoluzione attività operative e di procurement in base alle stime fornite in fase di offerta tecnico economica; 	caso di rimodulazione dei piani N. 1 Verbale delle riunioni effettuate durante l'analisi tecnico economica del progetto N.1 Report settimanale relativo ad assegnazioni delle iniziative al gruppo di lavoro N.1 Documentazione a supporto dei SAL N.1 Report di andamento per il top management

Codice Requisito	Descrizione Requisito	Deliverable per iniziativa
	<p><input type="checkbox"/> Organizzerà SAL di progetto predisponendone tutto il necessario per lo svolgimento per avere una visione complessiva delle attività che procedono regolarmente e delle attività che accumulano ritardo in modo da adeguare il piano di progetto qualora fosse necessario.</p> <p>La pianificazione viene condivisa per verifica e accettazione con gli owner dei singoli task. La pianificazione consolidata dovrà essere registrata sui sistemi di pianificazione adottati da SDM (Servicenow).</p> <p>Nel dettaglio si procederà a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Eseguire una prima analisi tecnica della soluzione progettuale in termini performance richieste, dimensionamento risorse e tecnologie utilizzate e più in generale i requisiti non funzionali di progetto. In base a tale analisi verrà determinata la necessità di ingaggio della struttura di T&A. ▪ Verificare i ruoli e il perimetro di ogni sistema coinvolto nell'iniziativa (ivi compresi sistemi appartenenti a società del gruppo PI o esterne); ▪ Verificare e coordinare, con il supporto del T&A ove previsto, i Requisiti Non Funzionali/Infrastrutturali e la relativa copertura all'interno del Disegno di Alto Livello; ▪ Verificare che la documentazione ricevuta contenga informazioni utili al capacity architettonico che verrà svolto dal T&A ove previsto e coordinare tutte le analisi e gli approfondimenti con gli stake holder per conseguire il consolidamento delle informazioni; ▪ Verificare che i nuovi servizi, o eventuali modifiche evolutive, non introducano regressioni riguardanti le funzionalità esistenti ed i processi, le architetture, le tecnologie ed i sistemi di gestione utilizzati in fase esecutiva; ▪ Pianificare, in termini di elapsed/effort e investimenti economici, tutte le attività necessarie per la Delivery dei Progetti, verificando con le UO la capacità operativa necessaria/disponibile e le priorità indicate dalla Governance SI al fine di fornire la migliore pianificazione disponibile al cliente; ▪ Verifica dell'avanzamento della lavorazione dei ticket inerenti alla delivery del servizio che ne richiedano l'apertura. 	<p>N. 1 Convocazione SAL di progetto ricorrenti con redazione di verbale, predisposizione presentazione e verifiche preliminari pre sal</p> <p>N. 1 Verbale per ciascuna delle riunioni effettuate durante l'analisi tecnico economica del progetto.</p> <p>N.1 Monitoraggio dettagliato degli avanzamenti delle attività di progettazione e delle attività operative di delivery</p>

Codice Requisito	Descrizione Requisito	Deliverable per iniziativa																																																																																
	<p>Considerando ad esempio il building block AZURE FRONDOOR le attività di prerequisito, le modalità di implementazione e le attività di configurazione da eseguire a valle del rilascio e prima che le componenti siano utilizzabili per le attività di test/erogazione risultano essere molteplici e eterogenee dal punto di vista dell'ownership:</p>  <table border="1" data-bbox="304 887 595 1044"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>Attività Prerequisito di implementazione</th> <th>Owner</th> <th>Modalità di implementazione</th> <th>Owner</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Scheda di assegnazione risorse</td> <td>T&A</td> <td>IAC</td> <td>Implementazione sistemi</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Calculator</td> <td>T&A</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Identificazione Subscription nuovamente</td> <td>T&A</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Identificazione Resource Group nuovamente</td> <td>T&A</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Documento High level Design per l'identificazione Endpoint per il Frontdoor (FQDN)</td> <td>Implementazione sistemi</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Richiesta Record CNAME su DNS pubblico</td> <td>Implementazione sistemi</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>Creazione/configurazione routing rules</td> <td>T&A</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="865 887 1246 1111"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>Ticket di configurazione risorsa post rilascio</th> <th>Owner richiesta</th> <th>Owner attivazione</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>8</td> <td>Richiesta IP pubblico, NAT (be->app), Creazione Rotta FW</td> <td>T&A</td> <td>Elevato (SI)</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>Record DNS backend</td> <td>T&A</td> <td>CC network rete e (OSS) app server (app service)</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>Record custom domain webapp</td> <td>T&A</td> <td>DIGITAL (SI)</td> </tr> <tr> <td>11</td> <td>Ricerca di estrazione CSR su KeyVault Azure</td> <td>PM</td> <td></td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>Richiesta di certificato pubblico</td> <td>PM</td> <td>IT SOC (DEB)</td> </tr> <tr> <td>13</td> <td>Generazione certificati</td> <td>PM</td> <td>Generazione cert. (CA)</td> </tr> <tr> <td>14</td> <td>Caricamento certificati sul key-vault</td> <td>N.A.</td> <td>T&A</td> </tr> <tr> <td>15</td> <td>Configurazione del certificato SSL/TLS nel Frontdoor</td> <td>N.A.</td> <td>T&A</td> </tr> <tr> <td>16</td> <td>Configurazione certificato per custom domain app service</td> <td>N.A.</td> <td>T&A</td> </tr> </tbody> </table>	ID	Attività Prerequisito di implementazione	Owner	Modalità di implementazione	Owner	1	Scheda di assegnazione risorse	T&A	IAC	Implementazione sistemi	2	Calculator	T&A			3	Identificazione Subscription nuovamente	T&A			4	Identificazione Resource Group nuovamente	T&A			5	Documento High level Design per l'identificazione Endpoint per il Frontdoor (FQDN)	Implementazione sistemi			6	Richiesta Record CNAME su DNS pubblico	Implementazione sistemi			7	Creazione/configurazione routing rules	T&A			ID	Ticket di configurazione risorsa post rilascio	Owner richiesta	Owner attivazione	8	Richiesta IP pubblico, NAT (be->app), Creazione Rotta FW	T&A	Elevato (SI)	9	Record DNS backend	T&A	CC network rete e (OSS) app server (app service)	10	Record custom domain webapp	T&A	DIGITAL (SI)	11	Ricerca di estrazione CSR su KeyVault Azure	PM		12	Richiesta di certificato pubblico	PM	IT SOC (DEB)	13	Generazione certificati	PM	Generazione cert. (CA)	14	Caricamento certificati sul key-vault	N.A.	T&A	15	Configurazione del certificato SSL/TLS nel Frontdoor	N.A.	T&A	16	Configurazione certificato per custom domain app service	N.A.	T&A	<p>N. 1 Redazione del Piano di dettaglio di progetto</p>
ID	Attività Prerequisito di implementazione	Owner	Modalità di implementazione	Owner																																																																														
1	Scheda di assegnazione risorse	T&A	IAC	Implementazione sistemi																																																																														
2	Calculator	T&A																																																																																
3	Identificazione Subscription nuovamente	T&A																																																																																
4	Identificazione Resource Group nuovamente	T&A																																																																																
5	Documento High level Design per l'identificazione Endpoint per il Frontdoor (FQDN)	Implementazione sistemi																																																																																
6	Richiesta Record CNAME su DNS pubblico	Implementazione sistemi																																																																																
7	Creazione/configurazione routing rules	T&A																																																																																
ID	Ticket di configurazione risorsa post rilascio	Owner richiesta	Owner attivazione																																																																															
8	Richiesta IP pubblico, NAT (be->app), Creazione Rotta FW	T&A	Elevato (SI)																																																																															
9	Record DNS backend	T&A	CC network rete e (OSS) app server (app service)																																																																															
10	Record custom domain webapp	T&A	DIGITAL (SI)																																																																															
11	Ricerca di estrazione CSR su KeyVault Azure	PM																																																																																
12	Richiesta di certificato pubblico	PM	IT SOC (DEB)																																																																															
13	Generazione certificati	PM	Generazione cert. (CA)																																																																															
14	Caricamento certificati sul key-vault	N.A.	T&A																																																																															
15	Configurazione del certificato SSL/TLS nel Frontdoor	N.A.	T&A																																																																															
16	Configurazione certificato per custom domain app service	N.A.	T&A																																																																															

Per i progetti TOP potrà essere richiesta la realizzazione di dashboard ad hoc per la gestione ed il monitoraggio del progetto di cui si riporta un esempio:



Codice Requisito	Descrizione Requisito	Deliverable per iniziativa
	<p>Pianificazione e gestione delle assegnazioni ai gruppi di lavoro, convocazione di sal periodici e relativa documentazione a supporto e produzione di report ad hoc per il top management</p> <p>Tale TOW è calcolato come aggregato mensile di almeno 1 progetto TOP. Eventuali differenze in negativo o in positivo verranno considerate in fase di rendicontazione e “trasferite” al mese successivo o sanate con la richiesta di ulteriori TOW. Il TOW verrà considerato nell’aggregato mensile in base ai deliverable conseguiti.</p>	

4.2.3.2 TOW 2.2 - Gestione e delivery progetti media / elevata complessità

Codice Requisito	Descrizione Requisito	Deliverable per iniziativa
SIT_REQ_32.	<p>Gli STM/SDM attraverso lo studio della documentazione tecnica del progetto fornita dal PM (OTE) effettuano un’analisi della soluzione progettuale:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verticale: sulla piattaforma oggetto di change al fine di individuare gli aspetti critici derivanti dal change introdotto e le attività necessarie alla delivery dello stesso in riferimento sia alle evoluzioni architetturali che applicative; ▪ Orizzontale: sulle altre piattaforme coinvolte nel passaggio in produzione del servizio al fine di individuare gli aspetti critici derivanti dal change introdotto e le attività necessarie alla delivery dello stesso in riferimento sia alle evoluzioni architetturali che applicative; <p>Dopo aver effettuato detta analisi l’STM/SDM provvede al coinvolgimento delle strutture interessate dalle attività al fine di verificare la soluzione progettuale in termini di soluzione architettonica, di soluzione applicativa e di modalità di monitoraggio e gestione del servizio. Successivamente l’STM/SDM procede alla stesura di un piano integrato basato sulle milestones indicati dal referente di sviluppo relative a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Termine attività di sviluppo e collaudo; 	<p>N. 1 Mail di consolidamento della pianificazione</p> <p>N. 1 Registrazione Piano di progetto</p> <p>N. 1 Registrazione stima economica</p> <p>N. 1 Caricamento</p>

Codice Requisito	Descrizione Requisito	Deliverable per iniziativa
	<p><input type="checkbox"/> Data desiderata del rilascio in produzione da parte del cliente.</p> <p>La pianificazione viene condivisa per verifica e accettazione con gli owner dei singoli task. La pianificazione consolidata dovrà essere registrata sui sistemi di pianificazione adottati da STM (Servicenow).</p> <p>Nel dettaglio si procederà a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Eseguire una prima analisi tecnica della soluzione progettuale in termini performance richieste, dimensionamento risorse e tecnologie utilizzate e più in generale i requisiti non funzionali di progetto. In base a tale analisi verrà determinata la necessità di ingaggio della struttura di T&A. ▪ Verificare i ruoli e il perimetro di ogni sistema coinvolto nell'iniziativa (ivi compresi sistemi appartenenti a società del gruppo PI o esterne); ▪ Verificare e coordinare, con il supporto del T&A ove previsto, i Requisiti Non Funzionali/Infrastrutturali e la relativa copertura all'interno del Disegno di Alto Livello; ▪ Verificare che la documentazione ricevuta contenga informazioni utili al capacity architetturale che verrà svolto dal T&A ove previsto e coordinare tutte le analisi e gli approfondimenti con gli stake holder per conseguire il consolidamento delle informazioni; ▪ Verificare che i nuovi servizi, o eventuali modifiche evolutive, non introducano regressioni riguardanti le funzionalità esistenti ed i processi, le architetture, le tecnologie ed i sistemi di gestione utilizzati in fase esecutiva; ▪ Pianificare, in termini di elapsed/effort e investimenti economici, tutte le attività necessarie per la Delivery dei Progetti, verificando con le UO la capacità operativa necessaria/disponibile e le priorità indicate dalla Governance SI al fine di fornire la migliore pianificazione disponibile al cliente; ▪ Pianificazione e gestione delle assegnazioni ai gruppi di lavoro, convocazione di sal periodici e relativa documentazione a supporto e produzione di report ad hoc per il top management 	<p>della pianificazione aggiornata in caso di rimodulazione dei piani</p> <p>N. 1 Verbale per ciascuna delle riunioni effettuate durante l'analisi tecnico economica del progetto.</p> <p>N.1 Documentazione a supporto dei SAL</p> <p>N.1 Report di andamento per il top management</p> <p>N.1 Monitoraggio dettagliato degli avanzamenti delle attività di progettazione e</p>

Codice Requisito	Descrizione Requisito	Deliverable per iniziativa
	<p>Attraverso lo studio della documentazione del progetto fornita dal PM (Requisiti utente, Proposta architetturale, OTE, Documento progettazione) l'SDM effettua un'analisi della soluzione progettuale SDM procederà progressivamente con l'adeguamento del macropiano delle attività andando a integrare nella pianificazione tutti i prerequisiti e le attività di dettaglio necessarie al delivery dei building blocks previsti dal progetto tenendo in considerazione tutte le dipendenze tra le attività.</p> <p>L'SDM in collaborazione con il T&A effettua un assessment ricorrente di tutti i building blocks (Azure, AWS, template Hybrid Cloud) disponibili per le risorse da implementare andandone ad individuare i prerequisiti di implementazione, l'ownership sulle attività di configurazione post implementazione e la modalità di procurement al fine di conseguire un piano operativo che comprenda tutte le attività propedeutiche all'avvio dei servizi.</p> <p>Nello schema che segue sono rappresentati gli stream di aggiornamento delle micro-pianificazioni dei building blocks e di redazione dei piani operativi di delivery dei servizi:</p> <pre> graph LR A[Aggiornamento Building Blocks] --> B[Verifica catalogo Building Blocks - CLOUD (AWS-AZURE-HYBRID CLOUD)] B --> C{Nuovo Building Block} C -- NO --> D[Progettazione HLD] C -- SE --> E[Verifica tra SDM, T&A e implementazione. Pre-requisiti, Modalità di implementazione, Attività di configurazione] E --> F[Progettazione LLD] F --> G[Piano Operativo di dettaglio] G --> H[Progetti TOP in esecuzione] D --> I[Macro pianificazione attività] I --> G H --> J[rapidx - Monitoraggio e Coordinamento attività operative] J --> K[SharePoint] </pre> <ul style="list-style-type: none"> Verticale: <ul style="list-style-type: none"> sulla piattaforma oggetto di change al fine di individuare gli aspetti critici derivanti dal change introdotto e le attività necessarie alla delivery dello stesso in riferimento sia alle evoluzioni architettoniche che applicative; Orizzontale: sulle altre piattaforme coinvolte nel passaggio in produzione del servizio al fine di individuare gli aspetti critici derivanti dal change introdotto e le attività necessarie alla delivery dello stesso in riferimento sia alle evoluzioni architettoniche che applicative; 	<p>delle attività operative di delivery</p> <p>N. 1 Redazione del Piano di dettaglio di progetto</p>

Codice Requisito	Descrizione Requisito	Deliverable per iniziativa
	<p>Dopo aver effettuato detta analisi l'SDM provvede al coinvolgimento delle strutture interessate dalle attività al fine di verificare la soluzione progettuale in termini di soluzione architetturale, di soluzione applicativa e di modalità di monitoraggio e gestione del servizio tramite:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Convocazione di incontri per la definizione della soluzione tecnica al fine di avviare e presidiare la fase di progettazione; <input type="checkbox"/> Predisposizione di un piano operativo di dettaglio relativo al ciclo di vita del sw comprensivo di tutti gli step necessari affinché tutti i building blocks previsti dal progetto siano realizzati secondo la pianificazione prevista e le ownership indicate; <input type="checkbox"/> Ingaggerà il T&A per la di eventuali issues relative agli ambienti da implementare e ad eventuali criticità emergenti a valle del rilascio degli ambienti su cui sia necessaria un'analisi tecnica; <input type="checkbox"/> Monitorerà gli avanzamenti sulla risoluzione attività operative e di procurement in base alle stime fornite in fase di offerta tecnico economica; <input type="checkbox"/> Organizzerà SAL di progetto predisponendone tutto il necessario per lo svolgimento per avere una visione complessiva delle attività che procedono regolarmente e delle attività che accumulano ritardo in modo da adeguare il piano di progetto qualora fosse necessario. <p>La pianificazione viene condivisa per verifica e accettazione con gli owner dei singoli task. La pianificazione consolidata dovrà essere registrata sui sistemi di pianificazione adottati da SDM (Servicenow).</p> <p>Nel dettaglio si procederà a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Eseguire una prima analisi tecnica della soluzione progettuale in termini performance richieste, dimensionamento risorse e tecnologie utilizzate e più in generale i requisiti non funzionali di progetto. In base a tale analisi verrà determinata la necessità di ingaggio della struttura di T&A. ▪ Verificare i ruoli e il perimetro di ogni sistema coinvolto nell'iniziativa (ivi compresi sistemi appartenenti a società del gruppo PI o esterne); 	

Codice Requisito	Descrizione Requisito	Deliverable per iniziativa
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verificare e coordinare, con il supporto del T&A ove previsto, i Requisiti Non Funzionali/Infrastrutturali e la relativa copertura all'interno del Disegno di Alto Livello; ▪ Verificare che la documentazione ricevuta contenga informazioni utili al capacity architetturale che verrà svolto dal T&A ove previsto e coordinare tutte le analisi e gli approfondimenti con gli stake holder per conseguire il consolidamento delle informazioni; ▪ Verificare che i nuovi servizi, o eventuali modifiche evolutive, non introducano regressioni riguardanti le funzionalità esistenti ed i processi, le architetture, le tecnologie ed i sistemi di gestione utilizzati in fase esecutiva; ▪ Pianificare, in termini di elapsed/effort e investimenti economici, tutte le attività necessarie per la Delivery dei Progetti, verificando con le UO la capacità operativa necessaria/disponibile e le priorità indicate dalla Governance SI al fine di fornire la migliore pianificazione disponibile al cliente; ▪ Verifica dell'avanzamento della lavorazione dei ticket inerenti la delivery del servizio che ne richiedano l'apertura. <p>Considerando ad esempio il building block AZURE FRONTDOOR le attività di prerequisito, le modalità di implementazione e le attività di configurazione da eseguire a valle del rilascio e prima che le componenti siano utilizzabili per le attività di test/erogazione risultano essere molteplici e eterogenee dal punto di vista dell'ownership:</p>	

Codice Requisito	Descrizione Requisito	Deliverable per iniziativa																																																																																																																				
	<p>2 Progetti TOP in fase di progettazione e externalizzazione clientela</p> <p>Analisi tecnica e definizione architettura</p> <p>Macro planning activity</p> <p>ServiceFlow</p> <p>Progettazione LLD</p> <p>Piano Operativo di dettaglio</p> <p>ServiceFlow</p> <p>Salvo approvazione cliente HRBTS</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Antecedente / Prodotto</th> <th>Destinatario</th> <th>Class</th> <th>Description (ACU) Account Owner</th> <th>Region</th> <th>Resource Group</th> <th>Ressource Manager/Owner</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Prodotto</td> <td>Delegato</td> <td>Aziende</td> <td>POSTE CORPORATE PRODUZIONE</td> <td>West Europe</td> <td>EU-castellaneo-FR02</td> <td>Nones</td> </tr> <tr> <td>Prodotto</td> <td>Analisi</td> <td>Aziende</td> <td>POSTE CORPORATE PRODUZIONE</td> <td>West Europe</td> <td>EU-castellaneo-FR02</td> <td>Nones</td> </tr> <tr> <td>Prodotto</td> <td>Analisi</td> <td>Aziende</td> <td>POSTE CORPORATE PRODUZIONE</td> <td>West Europe</td> <td>EU-castellaneo-FR02</td> <td>Nones</td> </tr> <tr> <td>Prodotto</td> <td>Accreditamento</td> <td>Aziende</td> <td>POSTE CORPORATE PRODUZIONE</td> <td>West Europe</td> <td>EU-castellaneo-FR02</td> <td>Nones</td> </tr> <tr> <td>Prodotto</td> <td>DevOps</td> <td>Aziende</td> <td>POSTE CORPORATE PRODUZIONE</td> <td>West Europe</td> <td>EU-castellaneo-FR02</td> <td>Nones</td> </tr> <tr> <td>Prodotto</td> <td>Innovazione</td> <td>Aziende</td> <td>POSTE CORPORATE PRODUZIONE</td> <td>West Europe</td> <td>EU-castellaneo-FR02</td> <td>Nones</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>Attività Prerequisito di implementazione</th> <th>Owner</th> <th>Modalità di implementazione</th> <th>Owner</th> <th>ID</th> <th>Ticket di configurazione risorsa post nesso</th> <th>Owner richiesta</th> <th>Ora</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Richiesta di assegnazione risorse</td> <td>T&A</td> <td>IAC</td> <td>Implementazione sistemi</td> <td></td> <td>8 Ricerca IP pubblico - NAT (http://app)</td> <td>T&A</td> <td>ES</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Calcolatore</td> <td>T&A</td> <td></td> <td></td> <td>9 Record DNS backend</td> <td>T&A</td> <td>CC (OP)</td> <td>08</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Identificazione Subaccount nuova/restante</td> <td>T&A</td> <td></td> <td></td> <td>10 Record custom domain webapp</td> <td>T&A</td> <td>ES</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Identificazione Resource Group nuova/restante</td> <td>T&A</td> <td></td> <td></td> <td>11 Richiesta di estrazione CSR su KeyVault Azure</td> <td>PM</td> <td>IT</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Documento High level Design per identificazione Endpoint per il Progetto (P-QDR)</td> <td>Implementazione sistemi</td> <td></td> <td></td> <td>12 Richiesta di certificato pubblico</td> <td>PM</td> <td>General</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Richiesta Record CNAME - DNS pubblico</td> <td>Implementazione sistemi</td> <td></td> <td></td> <td>13 Generazione certificati</td> <td>PM</td> <td>General</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>Creazione/configurazione routing rules</td> <td>T&A</td> <td></td> <td></td> <td>14 Caricamento certificati sul key-vault</td> <td>N.A.</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Per i progetti TOP potrà essere richiesta la realizzazione di dashboard ad hoc per la gestione ed il monitoraggio del progetto di cui si riporta un esempio:</p> <p>Avanzamento attività T&A sul progetto</p> <p>Avanzamento generale attività operativa</p> <p>Ticket aperti dal T&A</p> <p>Avanzamento attività implementazione</p> <p>Pianificazione e gestione delle assegnazioni ai gruppi di lavoro, convocazione di SAL (Stato Avanzamento Lavori) periodici e relativa documentazione a supporto e produzione di report ad hoc per il top management</p> <p>Tale TOW è calcolato come aggregato mensile di almeno 42 progetti. Eventuali differenze in negativo o in positivo verranno considerate in fase di rendicontazione e "trasferite" al mese successivo o sanate con la richiesta di ulteriori TOW. Il TOW verrà considerato nell'aggregato mensile in base ai deliverable conseguiti.</p>	Antecedente / Prodotto	Destinatario	Class	Description (ACU) Account Owner	Region	Resource Group	Ressource Manager/Owner	Prodotto	Delegato	Aziende	POSTE CORPORATE PRODUZIONE	West Europe	EU-castellaneo-FR02	Nones	Prodotto	Analisi	Aziende	POSTE CORPORATE PRODUZIONE	West Europe	EU-castellaneo-FR02	Nones	Prodotto	Analisi	Aziende	POSTE CORPORATE PRODUZIONE	West Europe	EU-castellaneo-FR02	Nones	Prodotto	Accreditamento	Aziende	POSTE CORPORATE PRODUZIONE	West Europe	EU-castellaneo-FR02	Nones	Prodotto	DevOps	Aziende	POSTE CORPORATE PRODUZIONE	West Europe	EU-castellaneo-FR02	Nones	Prodotto	Innovazione	Aziende	POSTE CORPORATE PRODUZIONE	West Europe	EU-castellaneo-FR02	Nones	ID	Attività Prerequisito di implementazione	Owner	Modalità di implementazione	Owner	ID	Ticket di configurazione risorsa post nesso	Owner richiesta	Ora	1	Richiesta di assegnazione risorse	T&A	IAC	Implementazione sistemi		8 Ricerca IP pubblico - NAT (http://app)	T&A	ES	2	Calcolatore	T&A			9 Record DNS backend	T&A	CC (OP)	08	3	Identificazione Subaccount nuova/restante	T&A			10 Record custom domain webapp	T&A	ES	4	Identificazione Resource Group nuova/restante	T&A			11 Richiesta di estrazione CSR su KeyVault Azure	PM	IT	5	Documento High level Design per identificazione Endpoint per il Progetto (P-QDR)	Implementazione sistemi			12 Richiesta di certificato pubblico	PM	General	6	Richiesta Record CNAME - DNS pubblico	Implementazione sistemi			13 Generazione certificati	PM	General	7	Creazione/configurazione routing rules	T&A			14 Caricamento certificati sul key-vault	N.A.		
Antecedente / Prodotto	Destinatario	Class	Description (ACU) Account Owner	Region	Resource Group	Ressource Manager/Owner																																																																																																																
Prodotto	Delegato	Aziende	POSTE CORPORATE PRODUZIONE	West Europe	EU-castellaneo-FR02	Nones																																																																																																																
Prodotto	Analisi	Aziende	POSTE CORPORATE PRODUZIONE	West Europe	EU-castellaneo-FR02	Nones																																																																																																																
Prodotto	Analisi	Aziende	POSTE CORPORATE PRODUZIONE	West Europe	EU-castellaneo-FR02	Nones																																																																																																																
Prodotto	Accreditamento	Aziende	POSTE CORPORATE PRODUZIONE	West Europe	EU-castellaneo-FR02	Nones																																																																																																																
Prodotto	DevOps	Aziende	POSTE CORPORATE PRODUZIONE	West Europe	EU-castellaneo-FR02	Nones																																																																																																																
Prodotto	Innovazione	Aziende	POSTE CORPORATE PRODUZIONE	West Europe	EU-castellaneo-FR02	Nones																																																																																																																
ID	Attività Prerequisito di implementazione	Owner	Modalità di implementazione	Owner	ID	Ticket di configurazione risorsa post nesso	Owner richiesta	Ora																																																																																																														
1	Richiesta di assegnazione risorse	T&A	IAC	Implementazione sistemi		8 Ricerca IP pubblico - NAT (http://app)	T&A	ES																																																																																																														
2	Calcolatore	T&A			9 Record DNS backend	T&A	CC (OP)	08																																																																																																														
3	Identificazione Subaccount nuova/restante	T&A			10 Record custom domain webapp	T&A	ES																																																																																																															
4	Identificazione Resource Group nuova/restante	T&A			11 Richiesta di estrazione CSR su KeyVault Azure	PM	IT																																																																																																															
5	Documento High level Design per identificazione Endpoint per il Progetto (P-QDR)	Implementazione sistemi			12 Richiesta di certificato pubblico	PM	General																																																																																																															
6	Richiesta Record CNAME - DNS pubblico	Implementazione sistemi			13 Generazione certificati	PM	General																																																																																																															
7	Creazione/configurazione routing rules	T&A			14 Caricamento certificati sul key-vault	N.A.																																																																																																																

4.2.3.3 TOW 2.3 - Gestione e pianificazione delle release

Codice Requisito	Descrizione Requisito	Deliverable per iniziativa
SIT_REQ_33.	<p>Tale TOW ha come obiettivo la Gestione e Controllo dei contenuti proposti dalle linee di sviluppo per le release applicative. Le release applicative sono costituite generalmente da un unico kit sw che raccoglie tutti i contributi funzionali relativi alla piattaforma oggetto di release per il periodo di riferimento.</p> <p>Tipicamente per le principali aree di business (UP, PCL, PA&Corp, FIN...) viene emessa una release al mese per un totale di almeno 70 release annue.</p> <p>Gran parte delle piattaforme presenti in Poste Italiane prevedono la gestione dei rilasci SW sulla base di una release concordata tra le strutture di sistemi informativi e con il cliente.</p> <p>Per raggiungere questo obiettivo è necessario procedere con le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Definizione di un calendario di release redatto in collaborazione con le strutture di sviluppo\collaudo\certificazione\esercizio; ▪ Valutazione delle iniziative progettuali proposte per l'inserimento in release in funzione della numerosità, della complessità rilevata e delle interdipendenze con altri applicativi; ▪ Valutazione vincoli tecnici/funzionali/architetturali che coinvolgono altri sistemi esterni alla release. ▪ Valutazione degli effetti relativi ad una ripianificazione di una release sia sul calendario di release del sistema in oggetto che sui sistemi integrati. ▪ Pianificazione e gestione delle assegnazioni ai gruppi di lavoro, convocazione di SAL periodici e relativa documentazione a supporto e produzione di report ad hoc per il top management <p>Tale TOW è calcolato come aggregato mensile di almeno 9 tavoli di release. Eventuali differenze in negativo o in positivo verranno considerate in fase di rendicontazione e “trasferite” al mese successivo</p>	<p>N. 1 Piano di release annuale per ogni applicativo gestito a release</p> <p>N. 1 Convocazione SAL di avanzamento release e relativa verbalizzazione</p> <p>N. 1 Documentazione di release</p> <p>N.1 Report settimanale relativo ad assegnazioni delle iniziative al gruppo di lavoro</p> <p>N.1 Documentazione a supporto dei SAL</p> <p>N.1 Report di andamento per il top management</p>

Codice Requisito	Descrizione Requisito	Deliverable per iniziativa
	o sanate con la richiesta di ulteriori TOW. Il TOW verrà considerato nell'aggregato mensile in base ai deliverable conseguiti.	

4.2.3.4 TOW 2.4 - Gestione e pianificazione delle iniziative semplici

Codice Requisito	Descrizione Requisito	Deliverable per iniziativa
SIT_REQ_34.	<p>Gli STM effettuano una analisi settimanale delle Iniziative categorizzate come Semplici presenti sullo strumento di gestione delle Iniziative di Poste Italiane (Servicenow). Il tempo di lavorazione ed emissione della pianificazione delle IS è di una settimana con Estrazione il lunedì e pubblicazione del piano il giovedì.</p> <p>L'analisi viene eseguita attraverso tali steps:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estrazione e verifica settimanale di tutte le iniziative con stato coerente con quello di richiesta della pianificazione; ▪ Verifica tecnica sulla/le Piattaforme Impattate; ▪ Verifica delle Milestone di Progetto nel rispetto della Data Prevista per il Collaudo Utente; ▪ Segnalazione delle iniziative non Pianificabili (verso il PM) sulla base di determinati criteri: <ul style="list-style-type: none"> ▪ date di collaudo obsolete o non valorizzate da parte del PM, ▪ IS che non sono effettivamente presenti nei Release Plan delle piattaforme a release, ▪ IS che non prevedono coinvolgimento diretto di Esercizio, ▪ IS che in fase di condivisione con Esercizio hanno evidenziato complessità tale da far sopraggiungere necessità di riclassificazione. ▪ Definizione del Piano di delivery concordato con le UO di Esercizio sulla base della capacità operativa disponibile e in considerazione di possibili vincoli indicati dal PM. 	<p>N. 1 Caricamento della pianificazione consolidata per lo svolgimento della fase esecutiva del progetto</p> <p>N. 1 Registrazione Piano di progetto</p> <p>N. 1 Caricamento della pianificazione aggiornata in caso di rimodulazione dei piani</p> <p>N.1 Report settimanale relativo ad assegnazioni delle iniziative al gruppo di lavoro</p> <p>N.1 Documentazione a supporto dei SAL</p>

Codice Requisito	Descrizione Requisito	Deliverable per iniziativa
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consolidamento del Piano sugli strumenti di gestione delle Iniziative di Poste Italiane. ▪ Pianificazione e gestione delle assegnazioni ai gruppi di lavoro, convocazione di SAL periodici e relativa documentazione a supporto e produzione di report ad hoc per il top management ▪ Conferma della pianificazione verso i PM delle Iniziative <p>Tale TOW è calcolato come aggregato mensile di almeno 105 progetti. Eventuali differenze in negativo o in positivo verranno considerate in fase di rendicontazione e “trasferite” al mese successivo o sanate con la richiesta di ulteriori TOW. Il TOW verrà considerato nell’aggregato mensile in base ai deliverable conseguiti.</p>	N.1 Report di andamento per il top management

4.2.3.5 Descrizione dei Deliverable

Per ogni TOW di seguito viene riportata una descrizione dei contenuti minimi per ogni deliverable che saranno oggetto di condivisione con PI durante la durata del contratto.

	Deliverable	Descrizione Deliverable
TOW 2.1	Redazione del macro Piano di progetto	Redazione di un macro piano di progetto con le principali milestones necessarie al rilascio dell’iniziativa
TOW 2.1	Mail di consolidamento della pianificazione	Invio al PM della mail di consolidamento della pianificazione delle attività in ambito Technology con relativa ownership e stima economica necessaria all’acquisizione delle risorse necessarie per lo svolgimento della fase esecutiva del progetto
TOW 2.1	Registrazione Piano di progetto	Contestualmente all’invio della mail di conferma della pianificazione di progetto, INF STM/SDM procede all’inserimento dei dati sullo strumento di pianificazione adottato dalla struttura (Servicenow), valorizzando tutti i campi necessari (owner, attività, durata attività, release, AP, PK)
TOW 2.1	Registrazione stima economica	Contestualmente all’invio della mail di conferma della pianificazione di progetto, INF STM/SDM procede all’inserimento dei dati sullo strumento

	Deliverable	Descrizione Deliverable
		di gestione degli economics adottato dalla struttura, valorizzando per ogni struttura Technology l'importo economico precedentemente comunicato
TOW 2.1	Caricamento della pianificazione aggiornata in caso di rimodulazione dei piani	Contestualmente all'invio della mail di ripianificazione di progetto, INF STM/SDM procede all'inserimento dei dati sullo strumento di pianificazione adottato dalla struttura (Servicenow), valorizzando tutti i campi necessari (owner, attività, durata attività, release, AP, PK)
TOW 2.1	Verbale delle riunioni effettuate durante l'analisi tecnico economica del progetto	Il documento contiene almeno le seguenti informazioni: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistemi impattati dal progetto; ▪ La presenza di nuovi flussi applicativi batch da implementare o meno; ▪ Eventuali approfondimenti sul disegno di architettura; ▪ Volumi di business; ▪ La presenza di nuovo HW o risorse cloud da implementare; ▪ Rilascio a release o fuori release.
TOW 2.1	Report settimanale relativo ad assegnazioni delle iniziative al gruppo di lavoro	A valle di ciascun sal settimanale viene predisposto un report con tutte le iniziative assegnate e le varie ownership del gruppo coinvolto (STM/SDM)
TOW 2.1	Documentazione a supporto dei SAL	A valle di ciascun sal settimanale viene predisposto un verbale di sal in cui vengono esposte tutte le tematiche trattate nel corso di ciascun meeting e le eventuali azioni da intraprendere per ciascun task
TOW 2.1	Report di andamento per il top management	Periodicamente sarà necessario predisporre un report per il top management che riporti i risultati dei gruppi e le azioni in corso/da intraprendere relativamente ai task di maggior rilievo
TOW 2.1	Convocazione SAL di progetto ricorrenti con redazione di verbale, predisposizione presentazione e verifiche preliminari pre sal	Convocazione SAL di progetto ricorrenti con redazione di verbale, predisposizione presentazione e verifiche preliminari pre sal

	Deliverable	Descrizione Deliverable
TOW 2.1	Verbale per ciascuna delle riunioni effettuate durante l'analisi tecnico economica del progetto.	<p>Il documento contiene almeno le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistemi impattati dal progetto; ▪ La presenza di nuovi flussi applicativi batch da implementare o meno; ▪ Eventuali approfondimenti sul disegno di architettura; ▪ Volumi di business; ▪ La presenza di nuovo HW o risorse cloud da implementare; ▪ Rilascio a release o fuori release; ▪ Verifica rilascio release SW; ▪ Criticità relative agli stakeholder di progetto esterni a PI; ▪ Verifica strategia di rollout (Business Simulation, rollout progressivo del servizio); ▪ Verifica modalità di erogazione help desk e assistenza; ▪ Verifica modalità e strumenti di monitoraggio; ▪ Verifica eventuali esigenze di procurement relative a risorse tecnologiche e professionali per la delivery del servizio; ▪ Valutazione degli aspetti di sicurezza e privacy dati; ▪ Eventuali considerazioni relative alla user experience.
TOW 2.1	Monitoraggio dettagliato degli avanzamenti delle attività di progettazione e delle attività operative di delivery	Monitoraggio dettagliato degli avanzamenti delle attività di progettazione e delle attività operative di delivery
TOW 2.1	Redazione del Piano di dettaglio di progetto	Redazione del Piano di dettaglio di progetto che dovrà tenere conto delle propedeuticità tra le attività, dei referenti delle stesse e dovrà essere costituito dalla totalità delle attività necessarie al rilascio della soluzione progettuale in produzione comprese le attività da eseguire post rilascio in produzione.

	Deliverable	Descrizione Deliverable
		Tale piano dovrà considerare tutti i prerequisiti di implementazione e configurazione di tutti i building blocks considerati dalla soluzione progettuale.
TOW 2.2	Mail di consolidamento della pianificazione	Invio al PM della mail di consolidamento della pianificazione delle attività in ambito Technology con relativa ownership e stima economica necessaria all'acquisizione delle risorse necessarie per lo svolgimento della fase esecutiva del progetto
TOW 2.2	Registrazione Piano di progetto	Contestualmente all'invio della mail di conferma della pianificazione di progetto, INF STM/SDM procede all'inserimento dei dati sullo strumento di pianificazione adottato dalla struttura (Servicenow), valorizzando tutti i campi necessari (owner, attività, durata attività, release, AP, PK)
TOW 2.2	Registrazione stima economica	Contestualmente all'invio della mail di conferma della pianificazione di progetto, INF STM/SDM procede all'inserimento dei dati sullo strumento di gestione degli economics adottato dalla struttura, valorizzando per ogni struttura Technology l'importo economico precedentemente comunicato
TOW 2.2	Caricamento della pianificazione aggiornata in caso di rimodulazione dei piani	Contestualmente all'invio della mail di ripianificazione di progetto, INF STM/SDM procede all'inserimento dei dati sullo strumento di pianificazione adottato dalla struttura (Servicenow), valorizzando tutti i campi necessari (owner, attività, durata attività, release, AP, PK)
TOW 2.2	Verbale per ciascuna delle riunioni effettuate durante l'analisi tecnico economica del progetto.	Il documento contiene almeno le seguenti informazioni: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistemi impattati dal progetto; ▪ La presenza di nuovi flussi applicativi batch da implementare o meno; ▪ Eventuali approfondimenti sul disegno di architettura; ▪ Volumi di business; ▪ La presenza di nuovo HW o risorse cloud da implementare; ▪ Rilascio a release o fuori release.
TOW 2.2	Documentazione a supporto dei SAL	A valle di ciascun sal settimanale viene predisposto un verbale di sal in cui vengono esposte tutte le tematiche trattate nel corso di ciascun meeting e le eventuali azioni da intraprendere per ciascun task

	Deliverable	Descrizione Deliverable
TOW 2.2	Report di andamento per il top management	Periodicamente sarà necessario predisporre un report per il top management che riporti i risultati dei gruppi e le azioni in corso/da intraprendere relativamente ai task di maggior rilievo
TOW 2.2	Monitoraggio dettagliato degli avanzamenti delle attività di progettazione e delle attività operative di delivery	Monitoraggio dettagliato degli avanzamenti delle attività di progettazione e delle attività operative di delivery
TOW 2.2	Redazione del Piano di dettaglio di progetto	Redazione del Piano di dettaglio di progetto che dovrà tenere conto delle propedeuticità tra le attività, dei referenti delle stesse e dovrà essere costituito dalla totalità delle attività necessarie al rilascio della soluzione progettuale in produzione comprese le attività da eseguire post rilascio in produzione. Tale piano dovrà considerare tutti i prerequisiti di implementazione e configurazione di tutti i building blocks considerati dalla soluzione progettuale.
TOW 2.3	Piano di release annuale per ogni applicativo gestito a release	Il documento contiene, per ogni release di rilascio SW, la pianificazione delle attività di sviluppo, test e deploy del SW. Contestualmente all'invio della mail di conferma della pianificazione della release, INF STM procede all'inserimento dei dati sullo strumento di pianificazione adottato dalla struttura valorizzando tutti i campi necessari (versione della release, priorità della release, il release manager, gli slot di sviluppo, collaudo, certificazione e rilascio in produzione)
TOW 2.3	Convocazione SAL di avanzamento release e relativa verbalizzazione	Convocazione delle riunioni, con cadenza concordata in base al tavolo di release considerato, nelle quali INF STM si occupa: <ul style="list-style-type: none">▪ Del coinvolgimento di tutti i referenti utili al consolidamento del piano di release;▪ Dell'inserimento delle iniziative di business nelle release concordate;▪ Della verifica dello stato di avanzamento della release;

	Deliverable	Descrizione Deliverable
		Della gestione di eventuali modifiche al piano di release e dei relativi contenuti nonché della gestione di eventuali criticità da indirizzare ai referenti impattati
TOW 2.3	Documentazione di release	<p>Il documento di rilascio contiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Una verifica dei contenuti della release quando il kit SW si trova in ambiente di Collaudo e poi in ambiente di Certificazione; ▪ Uno schema logico degli impatti delle release; ▪ L'ordine di rilascio delle piattaforme impattate da ogni iniziativa posizionata nella release, preventivamente verificato con il PM di Sviluppo; ▪ La pianificazione giornaliera dei rilasci in produzione previsti per la release con indicazione degli orari di rilascio e dei referenti delle singole attività di rilascio in produzione, che vengono successivamente condivisi con il SOM e le strutture di Sviluppo in base all'ordine di rilascio delle piattaforme; ▪ Eventuali note derivanti dagli incontri con il Cliente; ▪ La mappa di dettaglio di tutte le piattaforme coinvolte nella release con i relativi legami logici tra le stesse e le relative tecnologie e strutture di Sviluppo impattate.
TOW 2.3	Report settimanale relativo ad assegnazioni delle iniziative al gruppo di lavoro	A valle di ciascun sal settimanale viene predisposto un report con tutte le iniziative assegnate e le varie ownership del gruppo coinvolto (STM/SDM)
TOW 2.3	Documentazione a supporto dei SAL	A valle di ciascun sal settimanale viene predisposto un verbale di sal in cui vengono esposte tutte le tematiche trattate nel corso di ciascun meeting e le eventuali azioni da intraprendere per ciascun task
TOW 2.3	Report di andamento per il top management	Periodicamente sarà necessario predisporre un report per il top management che riporti i risultati dei gruppi e le azioni in corso/da intraprendere relativamente ai task di maggior rilievo
TOW 2.4	Caricamento della pianificazione consolidata per	Contestualmente alla ricezione della pianificazione consolidata da parte delle strutture Technology, INF STM procede all'inserimento dei dati sullo

	Deliverable	Descrizione Deliverable
	lo svolgimento della fase esecutiva del progetto.	strumento di pianificazione adottato dalla struttura di Governance (Service Now)
TOW 2.4	Registrazione Piano di progetto	Contestualmente all'invio della mail di conferma della pianificazione delle IS, INF STM procede all'inserimento dei dati sullo strumento di pianificazione adottato dalla struttura (Service Now), valorizzando tutti i campi necessari (owner, attività, durata attività, release, AP, PK)
TOW 2.4	Caricamento della pianificazione aggiornata in caso di rimodulazione dei piani	Contestualmente all'invio della mail di ripianificazione di progetto, INF STM/SDM procede all'inserimento dei dati sullo strumento di pianificazione adottato dalla struttura (Servicenow), valorizzando tutti i campi necessari (owner, attività, durata attività, release, AP, PK)
TOW 2.4	Report settimanale relativo ad assegnazioni delle iniziative al gruppo di lavoro	A valle di ciascun sal settimanale viene predisposto un report con tutte le iniziative assegnate e le varie ownership del gruppo coinvolto (STM/SDM)
TOW 2.4	Documentazione a supporto dei SAL	A valle di ciascun sal settimanale viene predisposto un verbale di sal in cui vengono esposte tutte le tematiche trattate nel corso di ciascun meeting e le eventuali azioni da intraprendere per ciascun task
TOW 2.4	Report di andamento per il top management	Periodicamente sarà necessario predisporre un report per il top management che riporti i risultati dei gruppi e le azioni in corso/da intraprendere relativamente ai task di maggior rilievo

4.2.4 Composizione del Team

Le attività oggetto del confronto competitivo previste nei diversi TOW dovranno essere svolte da un Team, messo a disposizione dall’Impresa, rispondente alle caratteristiche sintetizzate nella seguente Tabella.

Le figure professionali indicate nella tabella seguente sono una caratteristica minima ed inderogabile per l’esecuzione delle attività e per garantire il livello di qualità richiesto.

Ad ogni risorsa può essere associata una sola figura professionale.

Servizi di progettazione, delivery e gestione del parco ICT di Poste Italiane, attraverso l'erogazione di servizi di T&A, di STM-SDM e servizi in ambito Data Center - Lotto 2

Profilo professionale	Figura professionale	FTE	N° GG/UU	Ripartizione per Type of Work				
				TOW 2.1	TOW 2.2	TOW 2.3	TOW 2.4	Totale
Master	Project Manager	26,0	11.035	55%	38%	5%	3%	100%
	Service Transition Expert	7,0	2.780	0%	91%	5%	3%	100%
Senior	Service Transition Manager	2,0	668	0%	0%	23%	77%	100%
	Technical Delivery Manager	21,0	8.984	57%	30%	13%	0%	100%
Totale		56,0	23.467	47%	40%	9%	4%	100%

Tabella 15: Composizione del team richiesta

4.2.5 Figure Professionali

L'Impresa deve garantire, per ciascuna Figura Professionale, il rispetto di tutti i requisiti minimi obbligatori, pena la risoluzione del contratto.

Codice Requisito	Descrizione
SIT_REQ_35.	<p>Il Team messo a disposizione dall'Impresa dovrà erogare una prestazione equivalente a 56 FTE per 23.467 gg/uomo, (valutati in ragione di 220 gg/uomo all'anno per ciascun FTE) come indicato nella Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.. Si ribadisce che l'Impresa nell'ambito dei servizi di cui al presente Capitolato, assume una obbligazione di risultato; pertanto, qualsiasi incremento rispetto alle quantità di FTE e giorni/uomo sopra indicati si dovesse rendere necessario ai fini della corretta erogazione dei servizi, rimane ad esclusivo carico dell'Impresa</p>
SIT_REQ_36.	<p>Composizione del Team</p> <p>L'Impresa è tenuta a garantire la seguente composizione del Team in relazione ai profili professionali previsti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Master: figure professionali con competenze e seniority ICT di almeno 12 anni, con inquadramento ad almeno il livello Quadro CCNL Metalmeccanico o CCNL equipollente. ▪ Senior: figure professionali con competenze e seniority ICT di almeno 8 anni, con inquadramento ad almeno il livello 7° CCNL Metalmeccanico o CCNL equipollente.

SIT_REQ_37.	<p>Costituzione del Team</p> <p>I servizi oggetto del presente Capitolato dovranno essere erogati da un Team di lavoro che dovrà essere costituito nella sua globalità al più entro 20 giorni naturali consecutivi dalla stipula dell'Accordo Quadro</p> <p>All'atto della costituzione del Team, Poste Italiane procederà a verificare, anche attraverso colloqui, la corrispondenza delle risorse e delle certificazioni fornite rispetto ai requisiti richiesti minimi obbligatori e premiali.</p> <p>Poste Italiane procederà inoltre alla verifica che il rapporto che lega le risorse costituenti il Team e l'Impresa sia regolato dalle norme vigenti in materia.</p> <p>Nel caso in cui una o più risorse del Team risultino non corrispondenti e/o siano ritenute da Poste Italiane non adeguate alle attività da svolgere, l'Impresa è tenuta alla loro immediata sostituzione con altre idonee di livello, profilo, certificazioni ed esperienza analoghi o superiori a quelle richieste ed offerte, senza che ciò comporti costi aggiuntivi per Poste Italiane. Trascorso il suddetto termine di 20 giorni dalla stipula dell'Accordo senza che il Team sia stato costituito in maniera conforme, Poste Italiane, si riserva la facoltà di risolvere di diritto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c. l'accordo, dando corso all' incameramento della cauzione, salvo risarcimento dei maggiori danni.</p>
SIT_REQ_38.	<p>Consolidamento del Team</p> <p>Il consolidamento del Team dovrà concludersi al più entro 45 giorni naturali consecutivi dalla stipula dell'accordo, fatto salvo in ogni caso il termine necessario per gli adempimenti relativi al subappalto (si vedano le Disposizioni Contrattuali di riferimento) nel caso in cui l'Impresa abbia dichiarato di avvalersi del subappalto.</p> <p>Trascorso tale termine senza che il Team sia stato consolidato in maniera conforme Poste Italiane si riserva la facoltà di risolvere di diritto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c. l'Accordo Quadro, dando corso all' incameramento della cauzione, salvo risarcimento dei maggiori danni.</p> <p>A conclusione delle verifiche positive sarà redatto, dal Responsabile del Progetto incaricato da Poste, il Verbale di rispondenza, necessario per la prosecuzione della fornitura.</p>
SIT_REQ_39.	<p>Subentro alla Fornitura</p> <p>L'Impresa dovrà garantire, a sua cura e spese, il subentro alla fornitura entro 30 giorni naturali e consecutivi successivi alla Costituzione del Team.</p> <p>Il Responsabile del Progetto di Poste Italiane definirà un piano di subentro alla fornitura dove saranno descritte le modalità e le figure coinvolte.</p>

	<p>L'Impresa potrà richiedere il supporto di Poste Italiane ovvero di terzi da essa designati (es. l'impresa uscente), al fine di acquisire le conoscenze necessarie al corretto svolgimento dei servizi richiesti, al completamento di eventuali attività in corso, alla pianificazione e preparazione della fase di start up della fornitura.</p> <p>L'attività potrà consistere, ad esempio, in riunioni di lavoro, affiancamento nell'operatività quotidiana condotta dall'impresa uscente nonché all'esame della documentazione di progetto esistente.</p> <p>Qualora la documentazione disponibile risultasse non aggiornata e/o incompleta, tutto ciò dovrà risultare in modo dettagliato in un verbale attestante il completamento del passaggio di consegne. Tale verbale dovrà essere sottoscritto dalle due Imprese, l'uscente e la subentrante e consegnato al Responsabile del Progetto di Poste.</p> <p>Per tutto il periodo di affiancamento di inizio subentro della fornitura, della durata massima di 30 giorni naturali e consecutivi, l'Impresa entrante non percepirà alcun corrispettivo.</p> <p>Al termine del subentro dovrà essere redatto dall'Impresa e accettato dal Responsabile del Progetto di Poste Italiane un documento di chiusura della fase di subentro; l'accettazione di tale documento dà inizio a tutti gli effetti alla fornitura.</p> <p>L'Impresa entro il termine stabilito di 30 giorni dovrà garantire la presa in carico delle attività.</p> <p>Trascorso tale termine senza che il Team di Lavoro sia stato messo in condizioni di operare sul sistema in modo efficiente e con competenza, Poste Italiane, dopo formale diffida, potrà procedere con la risoluzione dell'Accordo.</p>
SIT_REQ_40.	<p>Stabilità del Team</p> <p>L'Impresa s'impegna a mantenere la stabilità dei Team iniziali durante l'intero periodo di validità contrattuale e ad assicurare la sostituzione al più del 10% delle risorse, per propria decisione o su richiesta di Poste Italiane</p> <p>È fatta salva la possibilità per Poste Italiane di verificare, anche in corso d'opera, la corrispondenza delle risorse fornite rispetto ai requisiti richiesti e a quanto indicato dall'Impresa nella documentazione del confronto competitivo presentata.</p> <p>Nel caso in cui una o più risorse siano non corrispondenti e/o siano ritenute da Poste Italiane non adeguate alle attività da svolgere, l'Impresa è tenuta a sostituirle, entro 15 giorni naturali consecutivi dalla richiesta, con altre idonee di livello, profilo, eventuali certificazioni ed esperienza analoghi o superiori a quelle richieste ed offerte, senza che ciò comporti costi aggiuntivi per Poste Italiane.</p>
SIT_REQ_41.	<p>Affiancamento di fine fornitura</p>

	<p>Nella fase conclusiva del contratto, e precisamente nei tre mesi antecedenti la cessazione dello stesso, l'impresa deve garantire la migrazione di competenze verso Poste Italiane o verso un eventuale Subentrante designato da Poste Italiane. L'Impresa è tenuta a fornire tutta la documentazione aggiornata sullo stato dei servizi e sulla loro implementazione per Poste italiane. È inoltre tenuto a fornire assistenza e supporto al Subentrante allo scopo di favorire una transizione indolore e la continuità dei servizi erogati.</p> <p>L'Impresa dovrà assicurare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'accesso a tutta la documentazione tecnica ed organizzativa mantenuta sotto qualsiasi forma, relativa alla conduzione del servizio; • la visione degli strumenti per la verifica dei livelli di servizio; • la disponibilità del personale per interviste ed incontri di approfondimento; • le informazioni circa il sussistere di vincoli, condizioni anomale e/o critiche che possano interessare il servizio; • la consegna di programmi, procedure, script, prodotti software etc; • un congruo periodo di affiancamento, comunque non inferiore a 60 giorni solari consecutivi; • la rimozione di eventuali vincoli che possano impedire e/o rallentare la regolare presa in carico del servizio da parte del Subentrante. <p>L'impresa nel periodo di affiancamento di fine fornitura dovrà assicurare la continuità di almeno del 30% delle risorse, mantenendo il mix di anzianità presenti sul contratto nei 6 mesi antecedenti alla fine contratto. Compatibilmente alla continuità del servizio l'Impresa uscente deve assicurare il necessario supporto alle attività di affiancamento eventualmente valutando un rafforzamento del team senza nulla a pretendere verso Poste Italiane</p>
SIT_REQ_42.	<p>Caratteristiche generali delle risorse professionali:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Disponibilità e attitudine sperimentata al lavoro di gruppo ▪ Ottima conoscenza dei prodotti di Office Automation ▪ Buona conoscenza dell'inglese tecnico, scritto e parlato, e ottima conoscenza della lingua italiana (lingua di progetto) ▪ Capacità di relazionare con il cliente e interpretare le sue esigenze ▪ Capacità di operare in progetti complessi ed in Aziende di grandi dimensioni ▪ Capacità di operare nell'ambito di strutture organizzative diverse e interfacciarsi con alti livelli organizzativi

SIT_REQ_43.	<p>Le risorse di Figura professionale Project Manager debbono possedere le seguenti caratteristiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Profilo professionale: Senior ▪ Seniority Professionale: almeno 8 anni di esperienza professionale specifica nel ruolo per progetti ICT ▪ Ruolo/Responsabilità: il Project Manager si occupa dell'analisi delle soluzioni progettuali richieste, ne individua gli aspetti da approfondire con le strutture dell'area Technology al fine di raggiungere l'obiettivo di attivazione del servizio in produzione garantendo l'esercibilità dello stesso. ▪ Attività richieste: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Affiancare la figura del T&A dedicata al progetto per identificare tutte le informazioni utili alle analisi tecniche che dovranno essere effettuate attraverso l'organizzazione di incontri di approfondimento con i diversi stakeholder impattati (PM di Sviluppo, IIF, TCCAT, Referenti di Esercizio); ▪ Analizzare i requisiti di progetto contenuti nell'OTE (in tutta la documentazione disponibile) con il T&A al fine di individuare la migliore soluzione tecnologica attuabile; ▪ Coinvolgere le strutture IIF e TCCAT per verificare che vi siano tutte le condizioni necessarie per poter implementare la soluzione tecnologica individuata; ▪ Elaborare il Piano di Delivery volto a definire le attività necessarie per la delivery dei progetti attraverso il coinvolgimento diretto dei diversi stakeholder per individuare la capacità operativa disponibile per lo svolgimento delle attività; ▪ Consolidare il Piano di Delivery in termini di tempi e investimenti economici precedentemente concordato con o referenti impattati dalle attività e registrarlo sui tool aziendali di pianificazione del Cliente; ▪ Coordinare i gruppi operativi incaricati di svolgere le attività progettuali; ▪ Monitorare E2E la fase esecutiva del progetto al fine di gestire le criticità e le relative Change Request e attivare il processo di Change Management; ▪ Presidiare, in termini di pianificazione, monitoraggio e supporto alle strutture operative, le attività correttive post rilascio; ▪ Eseguire il ruolo di collettore riguardo le issue che emergono in fase esecutiva di progetto rilevate da tutte le strutture operative TEC.
SIT_REQ_44.	Tutte le risorse di Figura professionale Service Transition Expert costituenti il Team messo a disposizione dall' Impresa dovranno possedere le seguenti caratteristiche:

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Profilo professionale: Senior ▪ Seniority professionale: almeno 8 anni di esperienza professionale specifica nel ruolo per progetti ICT ▪ Ruolo/Responsabilità: Nell'ambito dei processi di delivery in produzione delle iniziative progettuali, il Service Transition Expert si occupa dell'analisi delle soluzioni progettuali richieste, ne individua gli aspetti da approfondire con le strutture dell'area Technology al fine di raggiungere l'obiettivo di attivazione del servizio in produzione garantendo l'esercibilità dello stesso. ▪ Attività richieste: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizzare le Offerte Tecniche Economiche, redatte dai Project Manager, e del relativo design architettonico HW e Applicativo per la valutazione degli impatti generati dai singoli progetti; ▪ Affiancare la figura del T&A dedicata al progetto per identificare tutte le informazioni utili alle analisi tecniche che dovranno essere effettuate attraverso l'organizzazione di incontri di approfondimento con i diversi stakeholder impattati (PM di Sviluppo, IIF, TCCAT, Referenti di Esercizio); ▪ Organizzare incontri di approfondimento con gli stakeholder impattati dal progetto su tematiche gestionali e infrastrutturali per individuare la migliore soluzione di delivery; ▪ Elaborare il Piano di Delivery volto a definire le attività necessarie per la delivery dei progetti attraverso il coinvolgimento diretto dei diversi stakeholder per individuare la capacità operativa disponibile per lo svolgimento delle attività; ▪ Consolidare il Piano di Delivery in termini di tempi e investimenti economici precedentemente concordato con o referenti impattati dalle attività e registrarlo sui tool aziendali di pianificazione del Cliente; ▪ Coordinare i gruppi operativi incaricati di svolgere le attività del rilascio in produzione dei deliverables del progetto; ▪ Monitorare E2E la fase esecutiva del progetto al fine di gestire le criticità e le relative Change Request e attivare il processo di Change Management; ▪ Presidiare, in termini di pianificazione, monitoraggio e supporto alle strutture operative, le attività correttive post rilascio; ▪ Gestione dei piani di release management e del relativo SAL.
SIT_REQ_45.	Tutte le risorse di Figura professionale Technical Transition Manager costituenti il Team messo a disposizione dall' Impresa dovranno possedere le seguenti caratteristiche:

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Profilo professionale: Senior ▪ Seniority professionale: almeno 8 anni di esperienza professionale specifica nel ruolo per progetti ICT ▪ Ruolo/Responsabilità: Nell'ambito dei processi di delivery in produzione delle iniziative progettuali, il Technical Transition Manager si occupa dell'analisi dei requisiti progettuali al fine di individuare le soluzioni architettoniche più idonee. Inoltre, individua gli aspetti tecnici e di funzionamento che necessitano di un approfondimento con le strutture dell'area Technology e con quelle di Sviluppo. ▪ Attività richieste: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Supportare il PM e il Service Transition Manager nella predisposizione della pianificazione progettuale; ▪ Analisi soluzione progettuale e determinazione architettura; ▪ Predisposizione dei prerequisiti necessarie alle implementazioni infrastrutturali; ▪ Coordinamento e monitoraggio e2e delle attività di implementazione in considerazione della pianificazione redatta dal PM e del Service Transition Expert; ▪ Gestire le criticità mettendo in atto azioni correttive.
SIT_REQ_46.	<p>Tutte le risorse di Figura professionale Delivery Manager costituenti il Team messo a disposizione dall' Impresa dovranno possedere le seguenti caratteristiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Profilo professionale: Expert ▪ Seniority professionale: almeno 6 anni di esperienza professionale specifica nel ruolo per progetti ICT ▪ Ruolo/Responsabilità: Nell'ambito della delivery in produzione delle iniziative progettuali, il Delivery manager si occupa della progettazione della delivery insieme al Technical Transition Manager. Monitora le iniziative e i piani di rientro di sicurezza e fornisce supporto alla produzione di reportistica e al PMO ▪ Attività richieste: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Affiancare la figura del Technical Transition Expert nelle analisi di progettazione della delivery delle soluzioni progettuali in produzione; ▪ Supportare l'elaborazione del Piano di Delivery; ▪ Monitorare E2E la fase esecutiva del progetto al fine di gestire le criticità e le relative Change Request e attivare il processo di Change Management;

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinare e monitorare i piani di rientro in ambito sicurezza; ▪ Supportare la produzione di reportistica; ▪ Assistere la funzione PMO.
SIT_REQ_47.	<p>Tutte le risorse di Figura professionale IT Architect costituenti il Team messo a disposizione dall'Impresa dovranno possedere le seguenti caratteristiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Profilo professionale: Expert ▪ Seniority professionale: almeno 6 anni di esperienza professionale specifica nel ruolo per progetti ICT ▪ Attività richieste: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizzare, proporre e progettare la soluzione architettonale più appropriata sulla base dei requisiti espressi dal Cliente tenendo in considerazione i processi che deve supportare e i sistemi preesistenti con i quali deve interagire; ▪ Determinare il capacity architettonale; ▪ Redigere la documentazione contenente le componenti infrastrutturali da implementare con le relative caratteristiche HW e SW; ▪ Verificare la sostenibilità economica e la fattibilità tecnologica della soluzione individuata; ▪ Definire le logiche relative all'acquisizione e all'utilizzo delle risorse architettonali; ▪ Definire l'arco temporale di validità di prodotti e tecnologie considerando la relativa manutenzione; ▪ Monitorare, insieme al Delivery Manager, la fase esecutiva del progetto; ▪ Coordinare i piani di rientro in ambito sicurezza; ▪ Supportare le attività di gestione delle Release e la produzione di reportistica; ▪ Assistere la funzione PMO.

4.3 REQUISITI MINIMI OBBLIGATORI LOTTO 3

4.3.1 Modalità di erogazione

L'erogazione dei servizi avverrà secondo le seguenti modalità:

- **Servizi Infrastrutturali e su Piattaforme** sono configurati ed erogati **a corpo** e prevedono l'erogazione simultanea¹ delle attività dettagliate nei seguenti Type of Work:
 - o TOW 3.1 - Servizi di conduzione del data center;
 - o TOW 3.2 - Servizi di evoluzione del data center.

N.B.: Per erogazione a corpo si intende l'esecuzione globale di tutte le attività, sottese ai rispettivi TOW, volte al raggiungimento dei target richiesti nel lasso di tempo predeterminato. Pertanto, è responsabilità dell'Impresa la realizzazione complessiva delle attività secondo le specifiche garantendo il risultato indipendentemente dall'effort erogato.

Il possibile avvio delle attività sarà sancito tramite l'emissione di buoni di consegna contenenti un **Work-Package**, che individuerà, in particolare, i **Servizi** oggetto dell'intervento (a loro volta pre-configurati **a corpo**) e le dimensioni dell'intervento stesso (in termini di numero di “**Corpi**”) ed il tempo massimo per il completamento delle attività contenute nel BC.

Per ogni Work-Package l'erogazione dei servizi dovrà essere effettuata secondo le Fasi di lavoro indicate nella seguente Tabella.

Codice Requisito	Descrizione Requisito
SIT_REQ_48.	<p>Fase operativa 1: Avvio operativo del Work-Package</p> <p>Poste Italiane formalizza all'Impresa l'avvio operativo del Work-Package, provvedendo alla contestuale emissione del Buono di Consegna, nel quale vengono indicati i Servizi di riferimento, gli obiettivi che l'Impresa dovrà raggiungere, le attività, le dimensioni previste a copertura delle attività previste sulla base di quanto pianificato, e i tempi realizzativi richiesti (in particolare, inizio e fine).</p>
SIT_REQ_49.	<p>Fase 2: Pianificazione di dettaglio del Work-Package</p> <p>L'Impresa provvede a pianificare nel dettaglio le attività previste nel Work-Package, producendo il Master Plan del progetto e definendo il numero e il tipo dei deliverable.</p> <p>Poste Italiane provvede a validare il Master Plan del progetto, richiedendo eventualmente all'Impresa modifiche e aggiustamenti.</p>

¹ Per erogazione simultanea si intende l'attivazione in contemporanea delle attività dei rispettivi TOW.

Codice Requisito	Descrizione Requisito
SIT_REQ_50.	<p>Fase operativa 3: Realizzazione delle attività del Work-Package</p> <p>L’Impresa provvede a realizzare le attività previste nel Work-Package e a produrre i template richiesti, secondo le modalità e i tempi stabiliti nel <i>Master Plan</i>. Per quanto concerne i deliverables indicati nei Type-of-Work sottesi ai Servizi, specificati nei paragrafi successivi, in questa fase PI in condivisione con l’impresa approverà/definirà i deliverables da prevedere nell’ambito dei relativi Work-Package.</p> <p>Sia per le attività definite a Task, come pure per quelle definite a corpo, l’Impresa deve garantire i risultati indipendentemente dall’effort erogato. La valorizzazione di ciascun ToW è da intendersi a copertura di tutte le attività previste nel periodo di riferimento, nonché di ogni altro onere sostenuto per le prestazioni, secondo le modalità previste nel presente documento e nei relativi allegati.</p>
SIT_REQ_51.	<p>Fase operativa 4: Validazione e accettazione del Work-Package</p> <p>Al completamento con esito positivo delle attività della Fase 3, Poste Italiane formalizza all’Impresa l’accettazione del lavoro svolto attraverso l’emissione del <i>Verbale di Accettazione</i>.</p>
SIT_REQ_52.	<p>Tempestività nel completamento delle attività</p> <p>L’Impresa dovrà garantire una percentuale di tempestività non inferiore al 94% nel completamento, entro i tempi massimi previsti nel <i>Master Plan</i>, delle attività pianificate.</p>

4.3.2 Sede e orario di lavoro

Codice Requisito	Descrizione Requisito
SIT_REQ_53.	<p>Le risorse messe a disposizione dall’Impresa - per l’erogazione dei servizi – presteranno servizio presso la sede centrale di Poste Italiane sita in viale Europa, 175 Roma. Poste potrà concedere all’Impresa la facoltà di svolgere le attività oggetto dell’Accordo, o parte di esse, da remoto dalla sede dell’Impresa stessa. Nell’erogazione del servizio le risorse avranno la possibilità di connettersi ai sistemi di Poste Italiane tramite apposita VPN (IPSec o HTTPS) messa a disposizione da Poste Italiane stessa.</p> <p>La connettività Internet per accedere ai sistemi di Poste Italiane è a carico dell’Impresa.</p> <p>Il personale di Poste Italiane avrà facoltà di raggiungere le sedi dell’Impresa qualora si ritenessero necessari incontri per riunioni di progetto o di verifica sull’effettivo utilizzo di profili e risorse così come richiesto.</p>

Codice Requisito	Descrizione Requisito						
	<p>L'accesso ai sistemi di Poste Italiane per svolgere le attività previste nel presente documento sarà regolato dalle procedure vigenti in azienda che verranno messe a disposizione dell'impresa dal responsabile DTO/INF.</p>						
SIT_REQ_54.	<p>L'Impresa dovrà garantire lo svolgimento delle attività oggetto della presente fornitura secondo il seguente orario di lavoro:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipo di Attività</th><th>Orario di Servizio</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Conduzione (*)</td><td>Lunedì-Venerdì 7:00-22:00; sabato 7:00-20:00</td></tr> <tr> <td>Evoluzione (*)</td><td>Lunedì-Venerdì 7:00-22:00</td></tr> </tbody> </table> <p>(*) Poste Italiane potrà richiedere, per particolari esigenze, orari diversi da quelli indicati.</p> <p>Il servizio deve garantire la presenza di profili junior/senior; Nel turno diurno infrasettimanale (lunedì/venerdì dalle 7:00 alle ore 22:00) si segnala il massimo picco di attività; pertanto, l'Impresa dovrà concentrare la maggior parte delle risorse.</p> <p>L'Impresa a garanzia dei livelli di servizio richiesti dovrà assicurare il massimo rispetto dei turni e delle presenze delle risorse in modo continuativo che saranno di volta in volta sottoposti al Responsabile del Progetto di Poste Italiane per l'approvazione.</p> <p>Per particolari esigenze di servizio il Responsabile del Progetto di Poste Italiane, a suo insindacabile giudizio ed in linea con gli SLA riportati, potrà chiedere la rimodulazione delle risorse in funzione dei carichi di lavoro (ad esempio maggiore concentrazione di risorse in orari con maggiore punta di carichi di servizi).</p>	Tipo di Attività	Orario di Servizio	Conduzione (*)	Lunedì-Venerdì 7:00-22:00; sabato 7:00-20:00	Evoluzione (*)	Lunedì-Venerdì 7:00-22:00
Tipo di Attività	Orario di Servizio						
Conduzione (*)	Lunedì-Venerdì 7:00-22:00; sabato 7:00-20:00						
Evoluzione (*)	Lunedì-Venerdì 7:00-22:00						
SIT_REQ_55.	<p><u>Servizio di Reperibilità</u></p> <p>Il servizio di reperibilità di cui al seguente requisito dovrà essere garantito sulle attività di cui ai TOW (Conduzione ed Evoluzione) sopra riportati ed in particolare dovrà essere attivo negli</p>						

Codice Requisito	Descrizione Requisito
	<p>orari non coperti dalla normale operatività riportati nel precedente requisito, incluso domeniche, prefestivi e festivi.</p> <p>Il servizio consta delle seguenti attività e dovrà soddisfare i requisiti di seguito indicati:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ricezione di chiamate telefoniche e e-mail per la segnalazione di malfunzionamenti, nei giorni e nelle fasce orarie sopra definite. 2) presa in carico del ticket di incident aperto dal personale di Poste Italiane, entro 15 minuti dalla chiamata telefonica o dall'invio della e-mail di cui al punto precedente, tramite il sistema di trouble ticketing di Poste Italiane. 3) in caso di intervento da remoto, risoluzione del problema segnalato entro 30 minuti dalla presa in carico dell'incident. 4) in caso di intervento “on-site”, deve essere garantita la presenza presso la sede di Poste Italiane entro 1 ora dalla presa in carico dell'incident e deve essere garantita la risoluzione della problematica segnalata (e.g. malfunzionamento) entro massimo 2 ore dalla presa in carico dell'incident. 5) nei periodi di copertura del servizio sopra definiti deve essere garantita la disponibilità di almeno: <ul style="list-style-type: none"> • Due specialisti senior <p>Le risorse dovranno essere dotate di riferimento telefonico per la ricezione delle chiamate e in grado di risolvere le problematiche segnalate o eseguire gli interventi richiesti, sino al completamento con esito positivo delle attività.</p> <p>A titolo meramente indicativo e non limitativo, si fa presente che le quantità annue di interventi da remoto ed on-site possono rispettivamente essere stimate pari a 180 ed a 80. In ogni caso, l'Impresa sarà tenuta ad erogare il servizio di reperibilità di cui al presente paragrafo nel pieno rispetto delle specifiche e dei livelli di servizio indicati, facendosi carico di tutti gli oneri connessi all'erogazione del servizio, nessuno escluso, ed inclusa l'esecuzione di tutti gli interventi da remoto e on site necessari alla risoluzione di tutte le problematiche segnalate, qualunque sia il numero delle segnalazioni e dei relativi ticket di incident e qualunque sia il numero degli interventi necessari (da remoto o on site). Pertanto, in nessun caso l'Impresa potrà pretendere ulteriore riconoscimento economico qualora gli interventi da remoto ed on-site effettivamente erogati dovessero essere in numero superiore alle stime sopra indicate.</p> <p>L'Impresa dovrà comunicare preventivamente la pianificazione mensile e i riferimenti telefonici dei reperibili.</p>

Codice Requisito	Descrizione Requisito
SIT_REQ_56.	<p><u>Interventi fuori orario del Servizio</u></p> <p>Il Responsabile del Progetto di Poste Italiane nel corso della validità contrattuale potrà richiedere all'Impresa che alcune attività comprese nei servizi a conduzione ed erogazione siano svolte anche negli orari non coperti dalla normale operatività indicata al requisito precedente.</p> <p>Gli interventi fuori orario del servizio potranno essere richiesti con un preavviso minimo rispetto all'effettivo inizio delle attività pari a 24 ore.</p> <p>In ogni caso, l'Impresa sarà tenuta ad erogare le attività di cui al presente requisito nel pieno rispetto delle specifiche e dei livelli di servizio definiti per i singoli TOW facendosi carico di tutti gli oneri connessi all'erogazione del servizio, nessuno escluso.</p> <p>A titolo esemplificativo e non esaustivo, si stima che l'Impresa potrà gestire non meno di 80 interventi fuori orario di servizio annuali senza nulla a pretendere da Poste Italiane. Per intervento si intende un'attività specifica, della durata media di 4 ore, che può coinvolgere più risorse al fine di espletare la stessa con qualità e nei tempi condivisi e pianificati senza null'altro a pretendere da Poste Italiane.</p>

4.3.3 Attività e Deliverable

Si riporta nel seguito il dettaglio delle attività e dei deliverables previsti per ciascun Type-Of-Work.

4.3.3.1 TOW 3.1 - Conduzione dei Servizi Data Center

Codice Requisito	Descrizione Requisito	N. deliverable mensili
SIT_REQ_57.	<p><u>Monitoraggio-Event Management</u></p> <p>L'Impresa provvede al monitoraggio di primo livello sui sistemi installati presso i DC, tramite verifiche proattive onsite con organizzazione del lavoro in turnazione e l'utilizzo di strumenti/tool specifici e di reportistica / cruscotti utilizzati da Poste Italiane, al fine di individuare comportamenti/situazioni anomale e contestualmente avviare i processi di Incident/Problem o Change Management in relazione al malfunzionamento rilevato. Le attività specifiche</p>	N. 1 Report Monitoraggio-Event Management

	<p>vengono realizzate sui seguenti livelli infrastrutturali/di gestione e comprendono al minimo, i controlli indicati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • monitoraggio dei ticket registrati sul sistema di troubleticketing aziendale • monitoraggio della qualità dei servizi erogati • monitoraggio delle attività di delivery e degli interventi in esecuzione sui sistemi e sulle infrastrutture dei DC • controllo dello stato dello stato fisico del sistema e dei fault HW <p>Le attività specifiche vengono tipicamente attivate tramite ticket specifici sul sistema interno di Poste Italiane.</p>	
SIT_REQ_58.	<p>Gestione Problem ed Escalation</p> <p>L'Impresa provvede all'attività di gestione, analisi ed individuazione/esecuzione di interventi di primo livello per rimuovere o mitigare le cause di malfunzionamenti o anomalie rilevate a fronte di Eventi/Incidenti conclamati sia a fronte di altre attività di gestione (performance analysis, trend analysis, etc).</p> <p>Qualora l'analisi evidenzi un problema la cui causa sia riconducibile a malfunzionamenti HW e/o SW e/o Applicativo, il ticket deve essere scalato per competenza al gruppo sistemistico garantendo e fornendo il necessario supporto e informazioni (file, evidenze, etc) utili alla specifica analisi.</p> <p>L'Impresa è tenuta ad attivare la procedura di <i>escalation</i> in tutti i casi in cui, a seguito dell'apertura di un ticket, non sia possibile garantire la risoluzione dell'intervento entro i tempi stabiliti dal livello di servizio (SLA) previsto.</p> <p>L'escalation deve essere attivata in modo tempestivo e comunque prima del superamento della soglia temporale definita per la presa in carico o la risoluzione, secondo la seguente casistica non esaustiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impossibilità tecnica o operativa a svolgere l'intervento richiesto (es. mancanza autorizzazioni di accesso, impedimenti fisici, strumenti non disponibili); 	<p>N. 1 Report sui ticket relativi a Problem</p> <p>N. 1 Report sui ticket gestiti con escalation</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Richiesta fuori ambito contrattuale o che comporti modifiche sostanziali all'infrastruttura o ai processi, tali da richiedere una validazione da parte del Referente del Cliente; • Ritardi imputabili a terze parti (es. fornitori diversi, altri gruppi interni al Cliente); • Incidenti critici o ad alta priorità che necessitano l'intervento di livelli superiori di responsabilità tecnica o decisionale. <p>L'escalation dovrà avvenire secondo una catena predefinita di contatti, concordata in fase di avvio servizio e dettagliata nel piano operativo, includendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione formale via mail al Referente del Cliente e al livello successivo interno all'Impresa; • Aggiornamento del ticket con l'indicazione dell'avvenuta escalation e della motivazione; • Proposta di azioni alternative o richiesta esplicita di istruzioni al Cliente, qualora necessario. <p>Gli interventi individuati per la risoluzione del problema sui sistemi di produzione debbono essere formalizzati, pianificati ed autorizzati a garanzia del tracciamento e condivisione con tutte le altre strutture eventualmente interessate.</p> <p>L'ambito operativo di realizzazione di tali attività è relativo a tutti i sistemi installati all'interno dei DC di Poste Italiane</p>	
SIT_REQ_59.	<p><u>Troubleshooting e risoluzione</u></p> <p>L'Impresa provvede alla gestione, analisi e realizzazione degli interventi di prossimità di primo livello sui sistemi fisici, per la risoluzione del malfunzionamento e per l'eventuale ripristino (anche tramite workaround) dei sistemi o servizi impattati dal malfunzionamento. Nello specifico il personale di presidio potrà effettuare le seguenti azioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • reboot fisico sistemi • verifica dello stato fisico sistemi e della presenza di 	N. 1 Report Troubleshooting

	<p>fault HW</p> <ul style="list-style-type: none"> • change cassette LTO <p>Qualsiasi attività di intervento effettuato a fronte di un incident (ove è presente un disservizio classificato con alti impatti) deve prevedere l'opportuna notifica/informativa al gruppo sistemistico competente.</p> <p>Qualora non sia possibile individuare una soluzione per il ripristino del sistema, il ticket deve essere scalato per competenza al gruppo di sistemistico garantendo e fornendo il necessario supporto e informazioni (file di log, evidenze, etc) utili alla specifica analisi.</p> <p>L'ambito operativo di realizzazione di tali attività è relativo a tutti i sistemi installati all'interno dei DC di Poste Italiane</p>	
SIT_REQ_60.	<p><u>Gestione e monitoraggio della disponibilità dei servizi</u></p> <p>L'Impresa provvede ad ottimizzare la capacità dell'infrastruttura IT e dell'organizzazione di sviluppo al fine di fornire i livelli di disponibilità concordati ed in linea con gli obiettivi di Poste Italiane.</p> <p>L'attività prevede la misurazione e il monitoraggio della disponibilità del servizio in particolar modo laddove vengono rilevati eventi, incident e problem.</p> <p>Oltre alla disponibilità ed alla affidabilità in termini di frequenza, durata e impatto dei disservizi, rientrano tra i fattori da monitorare la manutenibilità del servizio, ovvero la capacità di ripristino a seguito di un malfunzionamento</p>	<p>N. 1 Piano di availability.</p> <p>N. 1 Report periodici.</p>

4.3.3.2 TOW 3.2 – Evoluzione dei Servizi Data Center

Codice Requisito	Descrizione Requisito	N. deliverable mensili
Attività di delivery propedeutiche all'installazione e configurazione HW e SW di base		
SIT_REQ_61.	<p><u>Analisi delle informazioni necessarie per la configurazione della rete di accesso:</u></p> <p>Analisi e progettazione del Provisioning Form sulla base del numero e della tipologia di macchine da configurare:</p>	N. 4 Report Ticket gestiti

	<ul style="list-style-type: none"> • VM: Windows, Red Hat (RH) • Virtualizzazioni specifiche: Ldom/Zone (Solaris), Lpar (AIX) • Server fisici: ESX (Vmware), Windows, Red Hat (RH), Solaris, AIX • Cluster SO • Redazione e Trasmissione del Provisioning Form al gruppo di gestione della rete per l'implementazione delle configurazioni richieste <p>La gestione delle richieste in questo ambito dovrà avvenire tramite ticket aperti (request) sulla piattaforma di trouble ticketing di Poste Italiane. L'Impresa dovrà prenderli in carico nei tempi previsti, curarne l'avanzamento e garantirne la chiusura tracciata, secondo quanto definito negli SLA contrattuali</p>	
SIT_REQ_62.	<p><u>Indirizzamento ip e subnetting apparati server, appliance, storage (IP, VLAN, Subnet, ecc.)</u></p> <p>Definizione delle configurazioni di rete necessarie per il rilascio in esercizio delle macchine fisiche e virtuali, includendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • IP, VLAN, Subnet, ecc. • Bilanciatori di carico sugli switch • Regole firewall • Altre configurazioni di rete richieste per l'integrazione delle macchine nel Data Center • Troubleshooting anomalie post rilascio del Provisioning Form o di discrepanze nelle configurazioni assegnate <p>La gestione delle richieste in questo ambito dovrà avvenire tramite ticket aperti (request) sulla piattaforma di trouble ticketing di Poste Italiane. L'Impresa dovrà prenderli in carico nei tempi previsti, curarne l'avanzamento e garantirne la chiusura tracciata, secondo quanto definito negli SLA contrattuali</p>	N. 4 Report Ticket gestiti
Analisi, Progettazione, Configurazione di automatismi nell'ambito del processo di Data Center Management. Gestione degli accessi fisici e degli interventi in reperibilità		

SIT_REQ_63.	<p>Gestione degli accessi fisici</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produzione e compilazione RAS. • Predisposizione richieste per i Data Center. • Gestione TT su tool aziendali. • Analisi tecnica richieste. • Aggiornamento liste e inoltro a fornitori esterni. <p>La gestione delle richieste in questo ambito dovrà avvenire tramite ticket aperti (request) sulla piattaforma di trouble ticketing di Poste Italiane. L'Impresa dovrà prenderli in carico nei tempi previsti, curarne l'avanzamento e garantirne la chiusura tracciata, secondo quanto definito negli SLA contrattuali.</p>	N. 4 Report Ticket gestiti
SIT_REQ_64.	<p>Tracciatura Eventi di Sicurezza</p> <p>Monitoraggio e tracciatura degli eventi di sicurezza</p>	N. 4 Report mensile eventi di sicurezza. N. 4 Incident Report.
SIT_REQ_65.	<p>Gestione e ottimizzazione procedure Data Center</p> <p>Attività di analisi e supporto tecnico alla redazione ed ottimizzazione delle procedure operative dei data center</p>	N. 4 Report procedure operative verificate ed aggiornate
Quality control ed Implementazione sistema di Monitoraggio Sla, KPI e Tracciatura Eventi di Sicurezza		
SIT_REQ_66.	<p>Analisi e progettazione automatismi di data management</p> <p>Attività di progettazione script di data management</p>	N. 1 Documento su attività di progettazione
SIT_REQ_67.	<p>Configurazione e messa in esercizio degli automatismi di data management</p> <p>Attività di configurazione script di data management</p> <p>La gestione delle richieste in questo ambito dovrà avvenire tramite ticket aperti (request) sulla piattaforma di trouble ticketing di Poste Italiane. L'Impresa dovrà prenderli in carico nei tempi previsti, curarne l'avanzamento e garantirne la chiusura tracciata, secondo quanto definito negli SLA contrattuali.</p>	N. 1 Documento su attività di implementazione N. 1 Report Ticket gestiti

Facility management: analisi requisiti infrastrutturali per site preparation per allocazione HW - Gestione Cabling

SIT_REQ_68.	<p><u>Verifica qualità e quantità delle prestazioni e dei servizi erogati.</u></p> <p>Monitoraggio dei KPI dei servizi</p>	N. 4 Report monitoraggio
SIT_REQ_69.	<p><u>Gestione sistemi di Monitoraggio SLA, KPI</u></p> <p>Monitoraggio dei Service Level Agreement (SLA) concordati con le società del gruppo (Postel, Postemobile o Postepay, SDA)</p>	N. 4 Report SLA
SIT_REQ_70.	<p><u>Supporto attività di audit interni e di terze parti presso i Data Center</u></p> <p>Predisposizione documentazione, verifiche normative e requisiti norme ISO, supporto ad attività ispettive, verifiche processi coperti da audit, gestione piani di rientro</p>	<p>N. 1 Documentazione Data Center.</p> <p>N. 1 Report verifiche ispettive per Data Center.</p>

Facility management: interventi infrastrutturali ordinari e straordinari

SIT_REQ_71.	<p><u>Progettazione e capacity infrastrutture fisiche per allocazione HW (site preparation)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Verifica documentazione site preparation. • Verifica linee guida operative e tecniche fine site preparation. • Predisposizione documenti di site preparation. • Pianificazione, consegna e installazioni HW nei Data Center. <p>La gestione delle richieste in questo ambito dovrà avvenire tramite ticket aperti (request) sulla piattaforma di trouble ticketing di Poste Italiane. L'Impresa dovrà prenderli in carico nei tempi previsti, curarne l'avanzamento e garantirne la chiusura tracciata, secondo quanto definito negli SLA contrattuali</p>	<p>N. 4 Report Ticket gestiti.</p> <p>N. 1 Report mensile site preparation per ogni Data Center</p>
-------------	--	---

SIT_REQ_72.	<p>Predisposizione cablaggi in rame e fibra ottica</p> <ul style="list-style-type: none"> Predisposizione schemi di collegamento in forma grafica e a matrice dei cablaggi rame/fibra da realizzare presso i DC Realizzazione cablaggi in rame e fibra ottica su apparati in produzione o in fase di implementazione. 	N. 1 Report mensile site preparation per ogni Data Center
SIT_REQ_73.	<p>Censimento sistemi e infrastrutture fisiche Data Center su tool aziendali (DCIM)</p> <ul style="list-style-type: none"> Censimento asset su SW DCIM. Censimento cablaggi rame/fibra su SW DCIM. Gestione asset inventory sistemi. Gestione asset con tecnologia RFID. Gestione asset in manutenzione HW. 	N. 4 Report mensili asset
SIT_REQ_74.	<p>Interventi infrastrutturali in orario base su apparati in esercizio o in fase di implementazione</p> <ul style="list-style-type: none"> Pianificazione interventi programmati. Analisi e risoluzione incidenti relativi alla gestione dei servizi di Facility Predisposizione schemi di collegamento in forma grafica ed a matrice Mappatura cablaggi SW DCIM (Data center Infrastructure Management) <p>La gestione delle richieste in questo ambito dovrà avvenire tramite ticket aperti (request, incident) sulla piattaforma di trouble ticketing di Poste Italiane. L'Impresa dovrà prenderli in carico nei tempi previsti, curarne l'avanzamento e garantirne la chiusura tracciata, secondo quanto definito negli SLA contrattuali.</p>	N. 4 Report Ticket gestiti. N. 1 Report mensile documentazione schemi infrastrutturali per ogni data center.
SIT_REQ_75.	<p>Interventi infrastrutturali in reperibilità su apparati in esercizio</p> <ul style="list-style-type: none"> Analisi e risoluzione problematiche relativi alla gestione dei servizi di Facility 	N. 4 Report Ticket gestiti.

	<ul style="list-style-type: none"> Predisposizione schemi di collegamento in forma grafica e a matrice Mappatura cablaggi SW DCIM (Data center Infrastructure Management) <p>La gestione delle richieste in questo ambito dovrà avvenire tramite ticket aperti (request, incident) sulla piattaforma di trouble ticketing di Poste Italiane. L'Impresa dovrà prenderli in carico nei tempi previsti, curarne l'avanzamento e garantirne la chiusura tracciata, secondo quanto definito negli SLA contrattuali.</p>	
SIT_REQ_76.	<p><u>Gestione procedura escalation durante gli interventi in orario base e in reperibilità</u></p> <p>L'Impresa è responsabile delle attività di gestione, analisi e individuazione/esecuzione degli interventi sugli apparati in esercizio presso i Data Center, finalizzate alla rimozione o mitigazione delle cause di malfunzionamenti o anomalie riscontrate in seguito a Eventi/Incidenti conclamati, oppure emerse nell'ambito di altre attività di gestione (es. performance analysis, trend analysis, ecc.).</p> <p>Qualora l'analisi evidenzi una problematica riconducibile a malfunzionamenti di tipo hardware, software e/o applicativo, il ticket dovrà essere prontamente scalato al gruppo sistemistico competente, garantendo un adeguato supporto e fornendo tutte le informazioni e gli elementi utili all'analisi (es. file di log, evidenze documentali, ecc.).</p> <p>L'Impresa è tenuta ad attivare la procedura di <i>escalation</i> in tutti i casi in cui, a seguito dell'apertura di un ticket, non sia possibile garantire la risoluzione dell'intervento entro i tempi stabiliti dal livello di servizio (SLA) previsto.</p> <p>L'escalation deve essere attivata in modo tempestivo e comunque prima del superamento della soglia temporale definita per la presa in carico o la risoluzione, secondo la seguente casistica non esaustiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> Impossibilità tecnica o operativa a svolgere l'intervento richiesto (es. mancanza autorizzazioni di accesso, impedimenti fisici, strumenti non disponibili); Richiesta fuori ambito contrattuale o che comporti modifiche sostanziali all'infrastruttura o ai processi, tali da 	N. 1 Report sui ticket gestiti con escalation

	<p>richiedere una validazione da parte del Referente del Cliente;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ritardi imputabili a terze parti (es. fornitori diversi, altri gruppi interni al Cliente); • Incidenti critici o ad alta priorità che necessitano l'intervento di livelli superiori di responsabilità tecnica o decisionale. <p>L'escalation dovrà avvenire secondo una catena predefinita di contatti, concordata in fase di avvio servizio e dettagliata nel piano operativo, includendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione formale via mail al Referente del Cliente e al livello successivo interno all'Impresa; • Aggiornamento del ticket con l'indicazione dell'avvenuta escalation e della motivazione; • Proposta di azioni alternative o richiesta esplicita di istruzioni al Cliente, qualora necessario. <p>Gli interventi individuati per la risoluzione del problema sui sistemi di produzione debbono essere formalizzati, pianificati ed autorizzati a garanzia del tracciamento e condivisione con tutte le altre strutture eventualmente interessate.</p> <p>L'ambito operativo di realizzazione di tali attività è relativo a tutti i sistemi installati all'interno dei DC di Poste Italiane</p>	
--	---	--

4.3.3.3 Descrizione dei deliverables – Lotto 3

Attività	Deliverable	Descrizione Deliverable
Monitoraggio-Event Management	Report evasione ticket specifico ed apertura dei ticket in base agli eventi osservati	Report evasione ticket specifico ed apertura dei ticket in base agli eventi osservati
Gestione Problem ed Escalation	Report sui ticket relativi a Problem	Report relativo ai ticket contenenti interventi sulle cause di malfunzionamenti o anomalie rilevate a fronte di Eventi/Incidenti

Attività	Deliverable	Descrizione Deliverable
		conclamati, sia a fronte di altre attività di gestione (performance analysis, trend analysis, etc)
	Report sui ticket gestiti con escalation	Report riepilogativo mensile dei ticket per i quali si è resa necessaria un'escalation verso altri gruppi di competenza, con dettaglio su tempi, cause, destinatari e stato finale della richiesta.
Troubleshooting e risoluzione	Report Troubleshooting	Report di Troubleshooting, relativo alla gestione, analisi e realizzazione degli interventi di prossimità di primo livello sui sistemi fisici, per la risoluzione del malfunzionamento e per l'eventuale ripristino dei sistemi o servizi impattati dal malfunzionamento
Gestione e monitoraggio della disponibilità dei servizi	Piano di availability	Piano delle attività finalizzate a gestire e garantire la capacità dell'infrastruttura IT per assicurare i livelli di disponibilità concordati
	Report periodici	Report periodici sulla misurazione e il monitoraggio della disponibilità del servizio
Installazione S.O. di base e configurazione HW/SW	Report Ticket gestiti	Report Ticket gestiti in merito all'installazione S.O. di base e configurazione HW/SW
Indirizzamento IP e subnetting apparati server, appliance, storage (IP, VLAN, Subnet, ecc.)	Report Ticket gestiti	Report Ticket gestiti su indirizzamento IP e subnetting apparati server, appliance, storage
Gestione degli accessi fisici	Report Ticket gestiti	Report Ticket gestiti sulla gestione degli accessi fisici al Data Center
Tracciatura Eventi di Sicurezza	Report mensile eventi di sicurezza	Report mensile su eventi di sicurezza inerenti alla gestione del Data Center
	Incident Report	Report su Incidenti di sicurezza inerenti alla gestione del Data Center
Gestione ottimizzazione procedure Data Center	Report procedure operative verificate ed aggiornate	Report sulle procedure operative per la Gestione del Data Center verificate ed aggiornate

Attività	Deliverable	Descrizione Deliverable
Analisi e progettazione automatismi di data management	Documento su attività di progettazione	Documenti su attività di progettazione degli automatismi di data management
Configurazione e messa in esercizio degli automatismi di data management	Documento su attività di implementazione	Documento su attività di Configurazione e messa in esercizio degli automatismi di data management
	Report Ticket gestiti	Report Ticket gestiti in merito alla messa in esercizio degli automatismi di data management
Verifica qualità e quantità delle prestazioni e dei servizi erogati.	Report monitoraggio	Report monitoraggio per la verifica della qualità e quantità delle prestazioni e dei servizi erogati
Gestione sistemi di Monitoraggio SLA, KPI	Report SLA	Report periodici per la verifica del rispetto dei livelli di servizio contrattualizzati
Supporto attività di audit interni e di terze parti presso i Data Center	Documentazione Data Center	Documentazione su attività di audit interni e di terze parti presso i Data Center
	Report verifiche ispettive per Data Center	Report verifiche ispettive per Data Center
Progettazione e capacity infrastrutture fisiche per allocazione HW (site preparation)	Report Ticket gestiti	Report Ticket gestiti sulla Progettazione e capacity infrastrutture fisiche per allocazione HW
	Report mensile Site Preparation per ogni Data Center	Report mensile Progettazione e capacity infrastrutture fisiche per allocazione HW (site preparation).
Predisposizione cablaggi in rame e fibra ottica	Report mensile Site Preparation per ogni Data Center	Report mensile Predisposizione cablaggi in rame e fibra ottica
Censimento sistemi e	Report mensili asset	Report su sistemi e infrastrutture fisiche Data Center su tool aziendali

Attività	Deliverable	Descrizione Deliverable
infrastrutture fisiche Data Center su tool aziendali (DCIM)		
Interventi infrastrutturali in orario base su apparati in esercizio o in fase di implementazione	Report Ticket gestiti	Report Ticket gestiti su Interventi infrastrutturali in orario base su apparati in esercizio o in fase di implementazione
	Report mensile documentazione schemi infrastrutturali per ogni Data Center.	Report mensile documentazione schemi infrastrutturali (schemi di collegamento in forma grafica ed a matrice, Mappatura cablaggi SW DCIM) per ogni Data Center.
Interventi infrastrutturali in reperibilità su apparati in esercizio	Report Ticket gestiti	Report Ticket gestiti su Interventi infrastrutturali in reperibilità su apparati in esercizio
Gestione procedura escalation durante gli interventi in orario base e in reperibilità	Report Ticket gestiti con escalation	Report riepilogativo mensile dei ticket per i quali si è resa necessaria un'escalation verso altri gruppi di competenza, con dettaglio su tempi, cause, destinatari e stato finale della richiesta.

4.3.4 Composizione del Team

Le attività oggetto del confronto competitivo previste nei diversi Type-of-Work dovranno essere svolte da un Team, messo a disposizione dall’Impresa, rispondente alle caratteristiche sintetizzate nella seguente Tabella.

Le figure professionali indicate nella tabella seguente sono una caratteristica minima ed inderogabile per l’esecuzione delle attività e per garantire il livello di qualità richiesto.

Ad ogni risorsa può essere associata una sola figura professionale.

Servizi di progettazione, delivery e gestione del parco ICT di Poste Italiane, attraverso l'erogazione di servizi di T&A, di STM-SDM e servizi in ambito Data Center - Lotto 3						
Profilo Professionale	Figura Professionale	N° FTE	N° gg/pp	Ripartizione per Type of Work		Totale
				TOW 3.1	TOW 3.2	
Senior	Specialista Rete	4,0	2.640,0	33,3%	66,7%	100,0%
	Specialista Delivery Data Center	20,0	8.800,0	10,0%	90,0%	100,0%
Expert	Operatore Data Center	10,0	4.400,0	60,0%	40,0%	100,0%
Totale		34,0	15.840,0	27,8%	72,2%	100,0%

Tabella 16 16: Composizione del team richiesta

4.3.5 Figure Professionali

L'Impresa deve garantire, per ciascuna Figura Professionale, il rispetto di tutti i requisiti minimi obbligatori, pena la risoluzione del contratto.

Codice Requisito	Descrizione Requisito
SIT_REQ_77.	Il Team messo a disposizione dall'Impresa dovrà erogare una prestazione equivalente ad un minimo di 34 FTE , per un minimo di 15.840 gg/uomo , (valutati in ragione di 220 gg/uomo all'anno per ciascun FTE) come indicato nella Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.. Si ribadisce che l'Impresa nell'ambito dei servizi di cui al presente Capitolato, assume una obbligazione di risultato; pertanto, qualsiasi incremento rispetto alle quantità di FTE e giorni/uomo sopra indicati si dovesse rendere necessario ai fini della corretta erogazione dei servizi, rimane ad esclusivo carico dell'Impresa.
SIT_REQ_78.	Le risorse di profilo Expert devono avere una seniority generale ICT di almeno 5 anni (inquadramento almeno 6° livello CCNL Metalmeccanici o CCNL equipollente), salvo diversa indicazione riportata all'interno dalle presenti Specifiche Tecniche. Le risorse di profilo Senior devono avere una seniority generale ICT di almeno 7 anni (inquadramento almeno 7° livello CCNL Metalmeccanici o CCNL equipollente), salvo diversa indicazione riportata all'interno dalle presenti Specifiche Tecniche.

Codice Requisito	Descrizione Requisito
SIT_REQ_79.	<p>Costituzione del Team</p> <p>I servizi oggetto del presente Capitolato dovranno essere erogati da un Team di lavoro che dovrà essere costituito nella sua globalità al più entro 20 giorni naturali consecutivi dalla stipula dell'Accordo Quadro</p> <p>All'atto della costituzione del Team, Poste Italiane procederà a verificare, anche attraverso colloqui, la corrispondenza delle risorse e delle certificazioni fornite rispetto ai requisiti richiesti minimi obbligatori e premiali.</p> <p>Poste Italiane procederà inoltre alla verifica che il rapporto che lega le risorse costituenti il Team e l'Impresa sia regolato dalle norme vigenti in materia.</p> <p>Nel caso in cui una o più risorse del Team risultino non corrispondenti e/o siano ritenute da Poste Italiane non adeguate alle attività da svolgere, l'Impresa è tenuta alla loro immediata sostituzione con altre idonee di livello, profilo, certificazioni ed esperienza analoghi o superiori a quelle richieste ed offerte, senza che ciò comporti costi aggiuntivi per Poste Italiane. Trascorso il suddetto termine di 20 giorni dalla stipula dell'Accordo senza che il Team sia stato costituito in maniera conforme, Poste Italiane, si riserva la facoltà di risolvere di diritto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c. l'accordo, dando corso all' incameramento della cauzione, salvo risarcimento dei maggiori danni.</p>

Codice Requisito	Descrizione Requisito
SIT_REQ_80.	<p>Consolidamento dei Team</p> <p>Successivamente alla costituzione del team da parte dell’Impresa, Poste Italiane procederanno a verificare, anche attraverso colloqui, la corrispondenza delle risorse fornite rispetto ai requisiti richiesti ed a quanto indicato dall’Impresa nella documentazione del confronto competitivo presentata.</p> <p>Nel caso in cui una o più risorse del Team risultino non corrispondenti a quanto offerto in sede di confronto competitivo e/o siano ritenute da Poste Italiane non adeguate alle attività da svolgere, l’Impresa è tenuta alla loro immediata sostituzione con altre idonee di livello, profilo, certificazioni ed esperienza analoghi o superiori a quelle richieste ed offerte, senza che ciò comporti costi aggiuntivi per Poste Italiane. Questa valutazione potrà essere effettuata in qualsiasi momento durante la fornitura.</p> <p>Il consolidamento del Team dovrà concludersi al più entro 45 giorni naturali consecutivi dalla stipula dell’accordo, fatto salvo in ogni caso il termine necessario per gli adempimenti relativi al subappalto nel caso in cui l’Impresa abbia dichiarato di avvalersi del subappalto.</p> <p>Trascorso tale termine senza che il Team sia stato consolidato in maniera conforme, Poste Italiane si riserva la facoltà di risolvere di diritto ai sensi e per gli effetti dell’art. 1456 c.c. l’Accordo Quadro, dando corso all’ incameramento della cauzione, salvo risarcimento dei maggiori danni.</p> <p>A conclusione delle verifiche positive saranno redatti, dal Responsabile del Progetto di Poste Italiane, i Verbali di rispondenza, necessari per la prosecuzione della fornitura.</p>
SIT_REQ_81.	<p>Subentro alla Fornitura</p> <p>L’Impresa dovrà garantire, a sua cura e spese, il subentro alla fornitura entro 30 giorni naturali e consecutivi successivi alla Costituzione del Team.</p> <p>Il Responsabile del Progetto di Poste Italiane o un suo incaricato, definirà un piano di subentro alla fornitura dove saranno descritte le modalità e le figure coinvolte.</p> <p>Al termine del subentro dovrà essere redatto dall’Impresa e accettato dal Responsabile del Progetto di Poste Italiane un documento di chiusura della fase di subentro; l’accettazione di tale documento dà inizio a tutti gli effetti alla fornitura.</p> <p>L’Impresa, entro il termine stabilito di 30 giorni, dovrà garantire la presa in carico delle attività.</p>

Codice Requisito	Descrizione Requisito
SIT_REQ_82.	<p>Stabilità dei Team</p> <p>L'Impresa s'impegna a mantenere la stabilità dei Team iniziali durante l'intero periodo di validità contrattuale e ad assicurare la sostituzione al più del 10% delle risorse, per propria decisione o su richiesta di Poste Italiane.</p> <p>Per la risorsa sostituita, l'Impresa si impegna a sua cura e spese a garantire un periodo di affiancamento di almeno 15 giorni per il trasferimento del Know-how sulle attività condotte dalla risorsa uscente al fine di rendere la prosecuzione dell'attività quanto più efficace possibile; per tale affiancamento non sarà riconosciuto all'impresa alcun onere aggiuntivo.</p> <p>È fatta salva la possibilità per Poste Italiane di verificare, anche in corso d'opera, la corrispondenza delle risorse fornite rispetto ai requisiti richiesti e a quanto indicato dall'Impresa nella documentazione del confronto competitivo presentata.</p> <p>Nel caso in cui una o più risorse siano non corrispondenti e/o siano ritenute da Poste Italiane non adeguate alle attività da svolgere, l'Impresa è tenuta a sostituirle, entro 15 giorni naturali consecutivi dalla richiesta, con altre idonee di livello, profilo, eventuali certificazioni ed esperienza analoghi o superiori a quelle richieste ed offerte, senza che ciò comporti costi aggiuntivi per Poste Italiane.</p>
SIT_REQ_83.	<p>Affiancamento di fine fornitura</p> <p>Nella fase conclusiva del contratto, e precisamente nei tre mesi antecedenti la cessazione dello stesso, l'impresa deve garantire la migrazione di competenze verso Poste Italiane o verso un eventuale Subentrante designato da Poste Italiane. L'Impresa è tenuta a fornire tutta la documentazione aggiornata sullo stato dei servizi e sulla loro implementazione per Poste italiane. È inoltre tenuto a fornire assistenza e supporto al Subentrante allo scopo di favorire una transizione indolore e la continuità dei servizi erogati.</p> <p>L'Impresa dovrà assicurare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'accesso a tutta la documentazione tecnica ed organizzativa mantenuta sotto qualsiasi forma, relativa alla conduzione del servizio; • la visione degli strumenti per la verifica dei livelli di servizio; • la disponibilità del personale per interviste ed incontri di approfondimento; • le informazioni circa il sussistere di vincoli, condizioni anomale e/o critiche che possano interessare il servizio; • la consegna di programmi, procedure, script, prodotti software etc;

Codice Requisito	Descrizione Requisito
	<ul style="list-style-type: none"> un congruo periodo di affiancamento, comunque non inferiore a 60 giorni solari consecutivi; la rimozione di eventuali vincoli che possano impedire e/o rallentare la regolare presa in carico del servizio da parte del Subentrante. <p>L'impresa nel periodo di affiancamento di fine fornitura dovrà assicurare la continuità di almeno del 30% delle risorse, mantenendo il mix di anzianità presenti sul contratto nei 6 mesi antecedenti alla fine contratto. Compatibilmente alla continuità del servizio l'Impresa uscente deve assicurare il necessario supporto alle attività di affiancamento eventualmente valutando un rafforzamento del team senza nulla a pretendere verso Poste Italiane.</p>
SIT_REQ_84.	Tutte le risorse costituenti il Team messo a disposizione dall'Impresa dovranno avere buona conoscenza dell'inglese tecnico, scritto e parlato, ed ottima conoscenza della lingua italiana (lingua di progetto)
SIT_REQ_85.	<p>Le risorse di Figura professionale Specialista Rete debbono possedere le seguenti caratteristiche:</p> <p>Profilo professionale: Senior/Junior</p> <p>Seniority professionale: almeno 7 (Senior) / 5 (Junior) anni di esperienza professionale specifica per progetti ICT.</p> <p>Specializzazione: Specialista Rete - Senior</p> <ul style="list-style-type: none"> Seniority richiesta: Senior Ruolo/Responsabilità: il profilo opera su attività complesse di quality assurance su infrastrutture di rete in DC e in cloud (private, public, hybrid cloud), di Backbone e di accesso, garantendo l'ottimale funzionamento dei dispositivi e le migliori performance. Esegue attività di change su apparati core di DC e in cloud (private, public, hybrid cloud) garantendo la minimizzazione dei rischi connessi. Capacità e competenze specifiche: <ul style="list-style-type: none"> Elevata capacità di gestione di tecnologie SDN quali ad esempio: Cisco ACI, VMWare NSX, Openshift 3.x e 4.x. Elevata capacità di gestione di architetture di networking in ambienti Cloud (Microsoft, Amazon) Elevata capacità di gestione dei tool di automazione (Ansible e Terraform come strumenti di provisioning automatico; Gitlab per il repository del codice sorgente; Jenkins per il motore di Continuous Integration e Continuous Delivery; Nexus per il

Codice Requisito	Descrizione Requisito
	<p>repository artifact e docker registry), di monitoraggio (prometheus, grafana, datadog per la raccolta delle metriche; jaeger, datadog per le tracce: fluentd, elasticSearch, kibana, Azure Log Analytics per i log), e di ITSM (Servicenow)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Forte conoscenza dei protocolli di rete LAN IEE 802.x (Ethernet), WAN (ISDN, xDSL, ATM, MPLS, etc.), Routing (RIP, IGRP, EIGRP, OSPF, BGP Multiprotocol, IS-IS, MPLS Traffic-Eng, Bfd, IP-FRR, EoMPLS), VPLS, TCP/IP (ICMP, SNMP, RMON, NETFLOW), MGRE, Tecniche di accodamento QOS (WRR, SRR, CBWFQ, WFQ, Traffic-Shaping, Policing, CBTunnel-Selection), multicast - Conoscenza di Apparati di rete: Cisco Nexus 9K (ACI Mode), Cisco (76XX, Catalyst 65XX, Catalyst 45xx, CRS 8-4, ASR 900x, ASR 100x), Nexus (77xx-56xx-23xx), Juniper MX Series (10003/480), sistemi operativi CISCO ACI, IOS, IOS-XE, Nx-OS, IOS-XR, Junos - Approfondita conoscenza nella gestione bilanciatori F5 BIG-IP, Radware. - Strumenti e tecniche avanzate di Network Management (in particolare HP NNM, CISCO PRIME Infrastructure) - Conoscenza strumenti di monitoraggio e analisi come Zenoss, conoscenza di applicazioni a supporto della rete come, CISCO ISE, CISCO PRIME Infrastructure, Wireshark - Conoscenza di Tool per emulazione di terminale e traffic analyzer. - Conoscenza delle tecniche per la gestione di ambienti di DC e periferici (primo, secondo livello). - Approfondita conoscenza delle tecniche per il monitoraggio e la supervisione di reti WAN, LAN wired e Wi-Fi - Approfondita competenza per la gestione di sistemi DHCP su piattaforma Infoblox - Forte esperienza di gestione di complesse LAN Campus. - Capacità di gestione di un case aperto alla TAC Cisco - Consolidata esperienza nella gestione di progetti complessi - Approfondita conoscenza di Apparati di rete Cisco Carrier Class - Consolidata esperienza nella delivery di infrastrutture complesse LAN Campus - Consolidata esperienza nella delivery di progetti di cablaggio strutturato (in particolare presso i DC)

Codice Requisito	Descrizione Requisito												
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Altre skill richiesti: <ul style="list-style-type: none"> - Elevata capacità e velocità di adeguamento al cambiamento. - Capacità di lavorare in team e per obiettivi. - Capacità di valutare il rischio e di gestire lo stress. - Capacità di operare con continuità al miglioramento delle proprie performance. - Eccellente capacità di iniziativa e di autonomia operativa 												
SIT_REQ_86.	<p>Le risorse di Figura professionale Specialista Delivery Data Center debbono possedere le seguenti caratteristiche:</p> <p>Profilo professionale: Senior</p> <p>Seniority professionale: almeno 7 anni di esperienza professionale specifica per progetti ICT.</p> <p>Le attività richieste e le conoscenze/competenze sono relative ai ruoli relativi alla gestione delle applicazioni. In particolare, gli FTE minimi per le diverse specializzazioni sono riassunti nella tabella seguente:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>SPECIALIZZAZIONE</th><th>N. FTE</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Delivery Manager – Senior</td><td>3</td></tr> <tr> <td>IT System Architect – Senior</td><td>6</td></tr> <tr> <td>Quality Assurance Specialist – Senior</td><td>6</td></tr> <tr> <td>IT System Analyst – Senior</td><td>5</td></tr> <tr> <td>TOTALE</td><td>20</td></tr> </tbody> </table> <p>Specializzazione: Delivery Manager</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Seniority richiesta: Senior ▪ Ruolo/Responsabilità: capacità di realizzazione e gestione di progetti di delivery relativa alla Gestione di Sistemi Centrali e Data Center paragonabili per dimensione e complessità a quelli di Poste Italiane. ▪ Esperienze professionali: nell'ambito dell'ultimo biennio e per un contributo complessivo non inferiore a 220 gg/uomo, partecipazione ad attività relative a forniture analoghe per tipologia ed ambito di attività a quelle richieste alla risorsa dalle presenti Specifiche Tecniche. 	SPECIALIZZAZIONE	N. FTE	Delivery Manager – Senior	3	IT System Architect – Senior	6	Quality Assurance Specialist – Senior	6	IT System Analyst – Senior	5	TOTALE	20
SPECIALIZZAZIONE	N. FTE												
Delivery Manager – Senior	3												
IT System Architect – Senior	6												
Quality Assurance Specialist – Senior	6												
IT System Analyst – Senior	5												
TOTALE	20												

Codice Requisito	Descrizione Requisito
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conoscenze generali: <ul style="list-style-type: none"> - gestione di progetti in aziende Clienti di grandi dimensioni e relativi processi di gestione in esercizio di Sistemi Centrali e Data Center; - pianificazione di progetto (Gantt, allocazione risorse); - coordinamento delle attività e delle risorse; - individuazione delle priorità e gestione dei rischi di progetto; - metodologie e tecnologie innovative, che comportano cambiamento di organizzazione e modalità operative; - impostazione di metodologie, metriche e qualità; - controllo avanzamento: % completamento dei lavori, tempi e costi; - norme di riferimento per la regolamentazione dei rapporti tra le diverse funzioni che concorrono alla delivery e all'esercizio dei sistemi centrali; - gestione ed escalation delle issues di progetto. ▪ Conoscenze specifiche: <ul style="list-style-type: none"> - esperienza di coordinamento e motivazione di gruppi di lavoro eterogenei; - conoscenza delle best practice in ambito dei Sistemi di Gestione della Qualità; - conoscenza, per gli ambiti di intervento, delle più diffuse soluzioni e dei prodotti di mercato; - capacità di presidio tecnico della fase realizzativa ed esperienza nelle attività di verifica e compliance dei progetti ICT; - competenza tecnologica, conoscenza delle tematiche di ICT management in generale; - conoscenza approfondita delle best practice ITIL; - esperienza nelle problematiche legate alla gestione di asset centralizzati; - conoscenza dei principali tematiche di ICT in ambito Data Center; - conoscenza di metodologie di analisi; - conoscenza dei processi aziendali; - conoscenza e capacità di utilizzo di tecniche di problem solving;

Codice Requisito	Descrizione Requisito
	<ul style="list-style-type: none"> - capacità di monitoraggio sistematico dell'avanzamento del piano di programma, con anticipazione delle criticità e propositività nelle soluzioni possibili; - doti di comunicazione unite alla conoscenza di tecniche di presentazione e gestione delle riunioni; - capacità di analisi di fattibilità tecnica; - forte leadership; - capacità negoziale; - capacità comunicativa. <p><u>Specializzazione: IT System Architect</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Seniority richiesta: Senior ▪ Esperienze professionali: nell'ambito dell'ultimo biennio e per un contributo complessivo non inferiore a 220 gg/uomo, partecipazione ad attività relative a forniture analoghe per tipologia ed ambito di attività a quelle richieste alla risorsa dalle presenti Specifiche Tecniche. ▪ Conoscenze specifiche: <ul style="list-style-type: none"> - analisi funzionale dei processi in ambito ICT; - conoscenza degli elementi funzionali e di business; - conoscenza degli elementi funzionali della piattaforma IT; - esperienza nelle tecnologie relative agli asset periferici. - esperienza di almeno 5 anni su attività uguali a quelle richieste, da certificare attraverso referenza certificata da clienti analoghi a Poste Italiane <p><u>Specializzazione: Quality Assurance Specialist</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Seniority richiesta: Senior ▪ Ruolo/Responsabilità: è responsabile dell'analisi e predisposizione di documentazione tecnica per l'implementazione HW nei data center; supporta l'installazione e la configurazione dell'HW in termini di capacità di alimentazione elettrica, affidabilità operative ed utilizzo energetico nei data center. ▪ Esperienze professionali: nell'ambito dell'ultimo biennio e per un contributo complessivo non inferiore a 110 gg/uomo, partecipazione ad attività relative a forniture

Codice Requisito	Descrizione Requisito
	<p>analoghe per tipologia ed ambito di attività a quelle richieste alla risorsa dalle presenti Specifiche Tecniche.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Attività richieste: <ul style="list-style-type: none"> - Contribuire a redigere documenti di site preparation - Effettuare l'analisi, il controllo e l'ottimizzazione delle prestazioni dei sistemi a livello HW - Supportare le attività di moving dei sistemi HW nei data center - Contribuire alla definizione di procedure atte a migliorare le attività infrastrutturali nei DC - Identificare e gestire i problemi operativi in ambito infrastrutturale nei DC - Utilizzare e gestire SW grafici per la mappatura dei sistemi HW nei DC - Gestire le problematiche di sicurezza relativamente all'infrastruttura dei DC ▪ Conoscenze specifiche: <ul style="list-style-type: none"> - Competenza nell'analisi, e gestione di soluzioni architetturali per l'infrastruttura tecnologica DC - Elevata conoscenza delle architetture HW/SW - Elevata conoscenza delle tecnologie innovative - Elevata conoscenza di architetture Network - Capacità di operare all' interno di team di specialisti orientati alla gestione operative dei DC - Capacità di eseguire analisi delle condizioni e della capacità dell'infrastruttura tecnologica al fine della rimozione dei problemi - Conoscenza di prodotti e tecnologie hardware/software di mercato - Conoscenza delle problematiche di sicurezza nei DC - Capacità di attuazione operativa delle policy aziendali - Capacità e facilità di attivazione e gestione di relazioni interpersonali - Elevata capacità di partecipazione ed integrazione in gruppi di lavoro compositi

Codice Requisito	Descrizione Requisito
	<p><u>Specializzazione: IT System Analyst</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Seniority richiesta: Senior ▪ Ruolo/Responsabilità: è responsabile di installare, implementare e configurare i sistemi di ogni tipologia e provvedere al trouble shooting di problemi insorti nel corso delle attività e di coordinare le attività di gestione dell'Asset e la sua tracciatura in ogni fase relativamente alle infrastrutture dei Data Center. ▪ Esperienze professionali: nell'ambito dell'ultimo biennio e per un contributo complessivo non inferiore a 110 gg/uomo, partecipazione ad attività relative a forniture analoghe per tipologia ed ambito di attività a quelle richieste alla risorsa dalle presenti Specifiche Tecniche. ▪ Attività richieste: <ul style="list-style-type: none"> - Installare, configurare e personalizzare i sistemi del DC - Installare Software di Base, Agent di Monitoraggio, Application Server, DB Server - Configurare connessioni verso Rete e Storage - Analizza sistemi, con anticipazioni delle criticità e delle soluzioni possibili - Trouble-shooting per problem determination - Installare e configurare Web Server - Monitorare gli asset presenti all'interno dei DC, gestire hardware e informazioni correlate per l'intero ciclo di vita, - Aggiornamento e manutenzione dei sistemi informatici, per la verifica della dislocazione degli apparati HW anche a seguito di moving; - Gestione degli asset ai fini della tracciatura anche con TAG RFID, - Gestione del processo amministrativo del ciclo di vita dell'asset (dall'installazione alla dismissione nel Data Center) - Conoscere lo stato corrente degli asset e alla modifica dello stato, anche mappandoli su SW grafico - Mantenere un controllo rigoroso sulle informazioni tecniche e sulle attività di manutenzione HW, verificando i livelli di servizio. - Monitorare i dati degli asset relativi a contratti e garanzie ▪ Conoscenze specifiche:

Codice Requisito	Descrizione Requisito
	<ul style="list-style-type: none"> - Piena autonomia nell' installazione e configurazione di sistemi operativi e di sottosistemi software - Ottima esperienza nella configurazione di server, creazione e configurazione di File System, connessioni di rete, connessione di periferiche - Ottima esperienza nell'installazione Software di Base, Agent di Monitoraggio, Application Server, DB Server e configurazione della rete - Capacità di individuazione, in relazione al tipo di fruitore dei servizi offerti (cultura, orientamento professionale, conoscenze), della modalità di esposizione appropriata per la intellegibilità dei documenti - Elevata conoscenza di Analisi e Progettazione di Sistemi - Elevata conoscenza delle architetture HW/SW - Elevata conoscenza delle tecnologie innovative - Elevata capacità di monitoraggio delle prestazioni dei sistemi, con anticipazioni delle criticità e di soluzioni possibili - Capacità e facilità di attivazione e gestione di relazioni interpersonali - Elevata capacità di partecipazione ed integrazione in gruppi di lavoro compositi - Elevata capacità di autoformazione - Elevata capacità di diffusione delle proprie conoscenze all' interno dell'Azienda e chiarezza espositiva - Elevata capacità di adeguamento ai cambiamenti tecnologici, architetturali e su aspetti connessi con il miglioramento della qualità dei sistemi e dei processi - Elevata conoscenza di prodotti e tecnologie hardware/software di mercato - Elevata conoscenza di Analisi e Progettazione di Sistemi - Elevata conoscenza delle architetture HW/SW - Elevata conoscenza delle tecnologie innovative - monitoraggio dei dati di asset, con anticipazioni delle criticità e di soluzioni possibili - Elevata capacità e facilità di attivazione e gestione di relazioni interpersonali - Elevata capacità di partecipazione ed integrazione in gruppi di lavoro compositi - Elevata capacità di autoformazione

Codice Requisito	Descrizione Requisito
	<ul style="list-style-type: none"> - Elevata capacità di diffusione delle proprie conoscenze all' interno dell'Azienda e chiarezza espositiva - Elevata capacità di adeguamento ai cambiamenti tecnologici, architetturali e su aspetti connessi con il miglioramento della qualità dei sistemi e dei processi
SIT_REQ_87.	<p>Le risorse di Figura professionale Operatore Data Center debbono possedere le seguenti caratteristiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Profilo professionale: Expert ▪ Seniority professionale: almeno 5 anni di esperienza professionale specifica per progetti ICT. ▪ Ruolo/Responsabilità: fornisce supporto nell'analisi dei processi di gestione dell'infrastruttura fisica informatica nei data center; individua le azioni preventive e correttive sull'infrastruttura dei Data Center al fine della rimozione dei problemi ▪ Esperienze professionali: almeno 2 anni di esperienza nella pianificazione e gestione di attività di sicurezza fisica per le infrastrutture tecnologiche di data center, paragonabili per dimensioni e complessità a quelli di Poste Italiane ▪ Attività richieste: <ul style="list-style-type: none"> - Contribuire alla redazione di Linee Guida e Procedure operative per la gestione operativa dei DC - Applicare modalità e tecniche di controllo degli accessi fisici ai DC - Applicare metodologie per l'analisi e miglioramento delle procedure per la sicurezza fisica dei DC ▪ Conoscenze specifiche: <ul style="list-style-type: none"> - Metodologie di controllo della qualità - Pianificazione della continuità operativa dei sistemi e servizi informatici - Politiche, modelli e meccanismi di controllo degli accessi - Conoscenza di Tecniche di analisi e valutazione del rischio - Conoscenza delle norme ISO 9001, ISO 20000, ISO 27001 - Conoscenza delle problematiche di sicurezza - Capacità di attuazione operativa delle policy aziendali

Codice Requisito	Descrizione Requisito
	<ul style="list-style-type: none"> - Capacità e facilità di attivazione e gestione di relazioni interpersonali - Elevata capacità di partecipazione ed integrazione in gruppi di lavoro compositi - doti di comunicazione unite alla conoscenza di tecniche di presentazione e gestione delle riunioni; - capacità di analisi di fattibilità tecnica; - forte leadership; - capacità negoziale; - capacità comunicativa.

4.4 REQUISITI DORA (comuni a tutti i Lotti)

Codice Requisito	Descrizione Requisito
SIT_REQ_88.	<p>Partecipazione ai Programmi di Formazione</p> <p>L'Impresa fornirà la propria disponibilità alla partecipazione a eventuali programmi di sensibilizzazione sulla sicurezza ICT e alle attività di formazione sulla resilienza operativa digitale organizzata da Poste Italiane, secondo modalità e tempistiche preventivamente concordate tra le Parti</p>
SIT_REQ_89.	<p>Business Continuity management e resilienza digitale</p> <p>L'Impresa prende atto che Poste Italiane, nell'esercizio delle attività di Patrimonio Bancoposta, è tenuta a conformarsi alle disposizioni di Banca d'Italia, in particolare alla Circolare n. 285 del 17 dicembre 2013 e successivi aggiornamenti in materia di vigilanza e controllo giudiziale, nonché, al Regolamento (UE) 2022/2554 del Parlamento europeo e del Consiglio del 14 dicembre 2022 relativo alla resilienza operativa digitale per il settore finanziario (di seguito Regolamento DORA).</p> <p>L'Impresa, pertanto si obbliga a tutti gli effetti ad assicurare la continuità dei servizi in conformità alle disposizioni di Banca d'Italia ed ai principali standard internazionali in materia di resilienza digitale e continuità operativa per la gestione di situazioni critiche, conseguenti sia a incidenti di portata settoriale che a catastrofi estese.</p>
SIT_REQ_90.	<p>Business Continuity management e resilienza digitale</p> <p>L'Impresa prende atto che Poste Italiane, nell'esercizio delle attività del Gruppo Poste Vita, è tenuta a conformarsi al rispetto alle disposizioni IVASS, in particolare al Regolamento 38 del 3 luglio 2018 e successivi aggiornamenti , nonché, al Regolamento (UE) 2022/2554 del Parlamento europeo e del Consiglio del 14 dicembre 2022 relativo alla resilienza operativa digitale per il settore finanziario (di seguito Regolamento DORA).</p> <p>L'Impresa, pertanto si obbliga a tutti gli effetti ad assicurare la continuità dei servizi in conformità alle disposizioni IVASS ed ai principali standard internazionali in materia di resilienza digitale e continuità operativa per la gestione di situazioni critiche, conseguenti sia a incidenti di portata settoriale che a catastrofi estese.</p>
SIT_REQ_91.	<p>Assistenza su Incidenti Operativi o di Sicurezza</p> <p>Qualora si verifichi un incidente operativo o di sicurezza nell'ambito dei servizi forniti dall'Impresa, il Fornitore presterà assistenza senza costi aggiuntivi per Poste Italiane.</p>
SIT_REQ_92.	<p>Notifiche e segnalazioni</p> <p>L'Impresa dovrà segnalare tempestivamente eventuali incidenti operativi e di sicurezza che dovessero manifestarsi. Inoltre, l'Impresa si impegna a notificare anche preventivamente a Poste Italiane il verificarsi di eventi che abbiano il potenziale di determinare un impatto significativo sugli aspetti di sicurezza o sui livelli di servizio associati alla fornitura da essa erogata. A titolo</p>

	esemplificativo, un fornitore che abbia consapevolezza di un incidente verificatosi su una componente software da essa rilasciata presso Terzi e che non abbia manifestato problemi presso Poste Italiane, dovrà obbligatoriamente segnalarlo a Poste Italiane in maniera preventiva. Analogamente nel caso di un qualsivoglia evento che determini per il personale dell'Impresa la possibilità di erogazione del servizio solo tramite un degrado delle prestazioni.
--	--

5 LIVELLI DI SERVIZIO ED INDICATORI DI QUALITÀ

5.1 Lotto 1 e Lotto 2

La realizzazione della fornitura e l'erogazione dei relativi servizi, valevole per entrambi i lotti, dovrà essere effettuata dall'Impresa nel pieno rispetto dei livelli di servizio indicati nella seguente Tabella:

N°	Metrica (KPI)	Misura	Soglia minima	Modalità di misurazione	Frequenza di rilevazione	Peso %
SLA1 (rif. SIT_REQ_1, SIT_REQ_24)	Avvio attività del WP	(N° attività avviate entro i tempi previsti nel Master Plan / N° totale attività del Master Plan) * 100	≥ 96 %	Dati rilevati manualmente	Mensile	15%
SLA2 (rif. SIT_REQ_3, SIT_REQ_26)	Completa- mento attività del WP	(N° attività completate entro i tempi previsti nel Master Plan / N° totale attività del Master Plan) * 100	≥ 94 %	Dati rilevati manualmente	Mensile	15%
SLA3 (rif. SIT_REQ_17, SIT_REQ_40)	Stabilità del team	N. risorse del Team originario offerto e sostituite dall'Impresa, per propria decisione, durante il periodo contrattuale	≤ 10%	Dati rilevati manualmente	Nel periodo di validità contrattuale	10%
SLA4 (rif. SIT_REQ_17, SIT_REQ_40)	Sostituzione risorse	Numero di giorni naturali consecutivi impiegati dall'Impresa per la sostituzione delle risorse del Team che risultino non corrispondenti ai requisiti richiesti e offerti e/o siano ritenute da Poste Italiane non adeguate alle attività da svolgere	≤ 15	Dati rilevati manualmente	Nel periodo di validità contrattuale	10%
SLA 5	% Rilascio deliverable	Il KPI è misurato come rapporto tra -numero deliverable rilasciati e accettati* da Poste Italiane entro i tempi previsti nel Master Plan -numero totale deliverable del Master Plan.	>=94%	Dati rilevati manualmente	Per Work-Package	20%

SLA 6	Giacenza Iniziativa	Misura la percentuale delle iniziative richieste non risolte e/o fuori termine, alla fine del periodo di misurazione (back-log) rispetto al numero totale delle iniziative richieste nel periodo più il numero di iniziative richieste fuori termine accumulate dai periodi di misurazione precedenti. Le richieste non risolte e fuori termine saranno divise per la somma di: <ul style="list-style-type: none">• Numero totale di richieste non risolte da risolvere nel periodo di misurazione.• Numero totale di richieste fuori tempo e accumulate dai periodi di misurazione precedenti (arretrato residuo).	<=3% nel 100% dei casi	S.now	Mensile	15%
SLA 7	Riciclo Iniziativa	Riciclo della lavorazione dell'iniziativa rispetto al totale delle iniziative lavorate nel periodo di misurazione.	<=1% nel 100% dei casi	S.now	Mensile	15%

*Per il solo Lotto 2, i deliverables si intendono accettati se rispondenti alle seguenti condizioni:

SLA Deliverable	IMC IC Fase OTE - Sla di consegna a PI da parte dell'offerente e e accettazione da parte di PI del deliverble	IMC IC - Fase Documento di progettazione -Sla di consegna a PI da parte dell'offerente e e accettazione da parte di PI del deliverble	IS - Fase Documento di progettazione -Sla di consegna a PI da parte dell'offerente e e accettazione da parte di PI del deliverble
Redazione del macro Piano di progetto	Entro 10 gg.	Entro 15 gg.	N.A.

Mail di consolidamento della pianificazione.	Entro 10 gg.	Entro 15 gg.	Entro 5 gg.
Registrazione Piano di progetto	Entro 10 gg.	Entro 15 gg.	N.A.
Registrazione stima economica	Entro 10 gg.	Entro 15 gg.	N.A.
Caricamento della pianificazione aggiornata in caso di rimodulazione dei piani	Entro 1 gg. dalla ripianificazione	Entro 1 gg. dalla ripianificazione	Entro 5 gg. dalla ripianificazione
Verbale delle riunioni effettuate durante l'analisi tecnico economica del progetto	Entro 1 gg. dalla svolgimento della riunione	Entro 1 gg. dalla svolgimento della riunione	N.A.
Report settimanale relativo ad assegnazioni delle iniziative al gruppo di lavoro	Entro 1 gg. dalla svolgimento della riunione di assegnazione	Entro 1 gg. dalla svolgimento della riunione di assegnazione	N.A.
Documentazione a supporto dei SAL	Entro 5 giorni dalla richiesta	Entro 5 giorni dalla richiesta	N.A.
Report di andamento per il top management	Entro 5 giorni dalla richiesta	Entro 5 giorni dalla richiesta	N.A.
Convocazione SAL di progetto ricorrenti con redazione di verbale, predisposizione presentazione e verifiche preliminari pre sal	Entro 5 giorni dalla richiesta	Entro 5 giorni dalla richiesta	N.A.
Verbale per ciascuna delle riunioni effettuate durante l'analisi tecnico economica del progetto.	Entro 1 giorno dalla richiesta	Entro 1 giorno dalla richiesta	N.A.
Piano di release annuale per ogni applicativo gestito a release	Entro 1 giorno dallo svolgimento dell'incontro di release management	Entro 1 giorno dallo svolgimento dell'incontro di release management	Entro 1 giorno dallo svolgimento dell'incontro di release management

Documentazione di release	Entro 1 giorno dallo svolgimento dell'incontro di release management	Entro 1 giorno dallo svolgimento dell'incontro di release management	Entro 1 giorno dallo svolgimento dell'incontro di release management
---------------------------	--	--	--

I Livelli di Servizio potranno essere variati durante il periodo di validità contrattuale, a fronte di nuove necessità di Poste e/o variazioni d'ambiente o introduzione di nuovi apparati/nuovo SW. A fronte delle richieste di revisione, l'Impresa ne valuterà la fattibilità e concorderà con Poste le modalità di implementazione.

Per la verifica del rispetto dei livelli di servizio contrattuali Poste Italiane provvederà all'elaborazione di report periodici mensili sulla qualità del servizio reso dall' Impresa.

Tali report costituiranno la base per la misurazione dei livelli di servizio e il calcolo degli indicatori di prestazione previsti contrattualmente, che saranno effettuati, per ogni singola attività/consegna identificata nel Buono di Consegnna, sulla base delle modalità indicate nella tabella sopra riportata.

Poste Italiane renderà disponibili all'Impresa, entro il giorno 15 del mese successivo al mese in esame, i risultati delle misure effettuate, con la valorizzazione dei livelli di servizio ed il calcolo degli indicatori di prestazione.

L'Impresa avrà 10 giorni naturali consecutivi di tempo per sottoscrivere le misurazioni dei livelli di servizio, decorsi i quali tali misurazioni si intenderanno approvate dall'Impresa.

A fronte di specifiche criticità, su richiesta di Poste Italiane, l'Impresa dovrà elaborare un report mensile con l'indicazione puntuale delle azioni intraprese o che intende intraprendere al fine di rimuovere le criticità rilevate.

I report dovranno essere forniti entro 10 giorni naturali consecutivi dalla richiesta di Poste Italiane.

Ai fini del calcolo dei Livelli di Servizio, i valori percentuali si intendono arrotondati all'intero, per difetto se la prima cifra decimale è compresa tra 0 e 4, per eccesso se compresa tra 5 e 9.

Gli Indicatori di qualità del servizio del Lotto 1 previsti per la fornitura sono indicati nella seguente Tabella.

LOTTO 1			

N°	Descrizione	Perimetro	Frequenza
ID_1	Organizzazione e Flessibilità	Mancata adozione di quanto proposto in sede di offerta tecnica dall'Impresa/RTI (rif. VAL_REQ_13)	Ad Evento

Gli Indicatori di qualità del servizio del Lotto 2 previsti per la fornitura sono indicati nella seguente Tabella.

LOTTO 2			
N°	Descrizione	Perimetro	Frequenza
ID_1	Organizzazione e Flessibilità	Mancata adozione di quanto proposto in sede di offerta tecnica dall'Impresa/RTI (rif. VAL_REQ_26)	Ad Evento

5.2 Lotto 3

La realizzazione della fornitura e l'erogazione dei relativi servizi dovrà essere effettuata dall'Impresa nel pieno rispetto dei Livelli di servizio riportati nella Tabelle che segue. I Livelli di Servizio potranno essere variati durante il periodo di validità contrattuale, a fronte di nuove necessità di Poste Italiane e/o variazioni d'ambiente o introduzione di nuove infrastrutture/applicazioni.

A fronte delle richieste di revisione, l'Impresa ne valuterà la fattibilità e concorderà con Poste Italiane le modalità di implementazione. Per la verifica del rispetto dei livelli di servizio contrattuali Poste Italiane provvederà all'elaborazione di report periodici mensili sulla qualità del servizio reso dall'Impresa. Tali report costituiranno la base per la misurazione dei livelli di servizio e il calcolo degli indicatori di prestazione previsti contrattualmente, che saranno effettuati, per ogni singola attività/consegna identificata nell'Ordine d'Acquisto/Buono di consegna, al suo completamento.

Poste Italiane renderà disponibili all'Impresa, entro il giorno 15 del mese successivo al mese in esame, i risultati delle misure effettuate, con la valorizzazione dei livelli di servizio ed il calcolo degli indicatori di prestazione. L'Impresa avrà 10 giorni naturali consecutivi di tempo per sottoscrivere le misurazioni dei livelli di servizio, decorsi i quali tali misurazioni si intenderanno approvate.

A fronte di specifiche criticità, su richiesta di Poste Italiane, l'Impresa dovrà elaborare un report mensile con l'indicazione puntuale delle azioni intraprese o che intende intraprendere al fine di rimuovere le criticità rilevate. I report dovranno essere forniti entro 10 giorni naturali consecutivi dalla richiesta di Poste Italiane.

Di seguito un elenco completo di tutti gli SLA con le relative modalità di Misura, Frequenza e soglia Minima.

N°	Metrica (KPI)	Misura	Soglia minima	Modalità di misurazione	Frequenza di rilevazione
SLA 1	Tempo di chiusura dei Trouble Tickets	Il KPI è misurato sia nel suo valore medio che massimo. In particolare: -Valor Medio: Media della differenza tra il timestamp della data di chiusura e quello della data di gestione del Trouble Ticket -Valor Massimo: Max della differenza tra il timestamp della data di chiusura e quello della data di gestione del Trouble Ticket	≤ 3 ore	Dati rilevati dalla piattaforma di trouble ticketing di Poste Italiane	Mensile
SLA 2	% di risoluzione dei Trouble Tickets	Il KPI è misurato come rapporto tra: -request chiusi -request gestiti	≥98%	Dati rilevati dalla piattaforma di trouble ticketing di Poste Italiane	Mensile
SLA 3	Tempo di escalation dei Trouble Tickets al livello superiore di supporto	Il KPI è misurato sia nel suo valore medio che massimo. In particolare: -Valor Medio: Media della differenza tra il timestamp della data di escalation e quello della data di gestione del Trouble Ticket -Valor Massimo: Max della differenza tra il timestamp della data di escalation e quello della data di gestione del Trouble Ticket	≤ 2 ore	Dati rilevati dalla piattaforma di trouble ticketing di Poste Italiane	Mensile
SLA 4	% di risoluzione interventi in reperibilità da remoto	Il KPI è misurato come rapporto tra: - numero di richieste di intervento in reperibilità risolte entro il tempo stabilito -numero totale di richieste di intervento richieste	>=95%	Dati rilevati dalla piattaforma di trouble ticketing di Poste Italiane e/o manualmente	Mensile
SLA 5	% di risoluzione interventi in reperibilità on site	Il KPI è misurato come rapporto tra: - numero di richieste di intervento in reperibilità risolte entro il tempo stabilito - numero totale di richieste di intervento richieste	>=95%	Dati rilevati dalla piattaforma di trouble ticketing di Poste Italiane e/o manualmente	Mensile

SLA 6	Data center: tempistiche di completamento delle attività di delivery propedeutiche all'installazione e configurazione HW e SW di base	Il KPI è misurato sia nel suo valore medio che massimo. In particolare: -Valor Medio: Media della differenza tra la data di completamento dell'attività di delivery e la data di gestione della richiesta -Valor Massimo: Max della differenza tra la data di completamento dell'attività di delivery e la data di gestione della richiesta	≤1 day	Dati rilevati dalla piattaforma di trouble ticketing di Poste Italiane e/o manualmente	Mensile
SLA 7	Data Center: % attività di delivery propedeutiche all'installazione e configurazione HW e SW di base completate oltre le 6 ore lavorative ed entro il giorno lavorativo successivo	Il KPI è misurato come rapporto tra: - numero attività di delivery propedeutiche al rilascio del Provisioning Form completeate oltre le 6 ore lavorative ed entro il giorno lavorativo successivo -numero totale di richieste propedeutiche al rilascio del Provisioning Form	≥98%	Dati rilevati dalla piattaforma di trouble ticketing di Poste Italiane e/o manualmente	Mensile
SLA 8	Data center: Tempo di esecuzione delle attività di Facility management	Il KPI è misurato come il tempo impiegato dall'Impresa per eseguire le attività assegnate	5 giorni lavorativi	Dati rilevati dalla piattaforma di trouble ticketing di Poste Italiane e/o manualmente	Mensile
SLA 9	Tempo di esecuzione delle attività di Data center management	Il KPI è misurato come rapporto tra: -numero request gestite e chiuse nel mese -numero totale di request aperte nel mese	≥ 99,00% (20 min per request in escalation, 2 h per il resto delle richieste)	Dati rilevati dalla piattaforma di trouble ticketing di Poste Italiane e/o manualmente	Mensile

SLA 10	Stabilità del Team	Il KPI è misurato come: Numero di risorse del Team originario offerto dall'Impresa sostituite dall'Impresa, per propria decisione o su richiesta di Poste Italiane, durante il periodo contrattuale	<= 10%	Dati rilevati manualmente	Nel periodo di validità contrattuale
SLA 11	% Avvio attività del Work-Package	Il KPI è misurato come rapporto tra: -numero attività avviate entro i tempi previsti nel Master Plan -numero totale attività del Master Plan	>= 96%	Dati rilevati manualmente	Per Work-Package
SLA 12	% Completamento attività del Work-Package	Il KPI è misurato come rapporto tra: -numero attività completate entro i tempi previsti nel Master Plan -numero totale attività del Master Plan	>=94%	Dati rilevati manualmente	Per Work-Package
SLA 13	% Rilascio deliverable	Il KPI è misurato come rapporto tra: -numero deliverable rilasciati e accettati da Poste Italiane entro i tempi previsti nel Master Plan -numero totale deliverable del Master Plan	>=94%	Dati rilevati manualmente	Per Work-Package

Nelle tabelle seguenti viene riportata per ciascun lotto una griglia contenente il rapporto tra singolo SLA e TOW con l'indicazione della relativa percentuale di riduzione del canone variabile nel caso che lo stesso non fosse soddisfatto.

	Nome	TOW 3.1	TOW 3.2
SLA1	Tempo di presa in carico dei Trouble Tickets	10%	-
SLA2	% di risoluzione dei Trouble Tickets	15%	-
SLA3	Tempo di escalation dei Trouble Tickets al livello superiore di supporto	15%	-

SLA4	% di risoluzione interventi in reperibilità da remoto	20%	-
SLA5	% di risoluzione interventi in reperibilità on site	20%	-
SLA6	Data center: tempistiche di completamento delle attività di delivery propedeutiche all'installazione e configurazione HW e SW di base	-	15%
SLA7	Data Center: % attività di delivery propedeutiche al rilascio del Provisioning Form completate oltre le 6 ore lavorative ed entro il giorno lavorativo successivo	-	13%
SLA8	Data center: Tempo di esecuzione delle attività di Facility management	-	12%
SLA9	Tempo di esecuzione delle attività di Data center management	-	12%
SLA10	Stabilità del Team	20%	12%
SLA11	% Avvio attività del Work-Package	-	12%
SLA12	% Completamento attività del Work-Package	-	12%
SLA13	% Rilascio deliverable	-	12%
		100%	100%

Gli indicatori di qualità del servizio previsti per la fornitura sono indicati nella tabella successiva:

LOTTO 3			
N°	Descrizione	Perimetro	Frequenza
ID_1	Organizzazione e Flessibilità	Mancata adozione di quanto proposto in sede di offerta tecnica dall'Impresa/RTI (rif. VAL_REQ_37)	Ad Evento

6 LOTTO 1 - CARATTERISTICHE TECNICHE OGGETTO DI VALUTAZIONE

In questo Capitolo sono elencate le caratteristiche tecniche che saranno valutate ai fini dell'assegnazione del punteggio tecnico.

La colonna “Valutazione” indica, per ciascun Requisito, il criterio utilizzato per l’assegnazione del punteggio tecnico al Requisito stesso, sulla base delle caratteristiche offerte, riportate nella Relazione Tecnica (riferimento Allegato 2 - Modello di riferimento per la stesura della Relazione Tecnica).

Per ogni requisito, in relazione alla caratteristica offerta dall’Impresa, sarà attribuito il punteggio definito in base ai criteri espressi nella colonna “Valutazione”.

Il punteggio tecnico complessivo dell’offerta sarà la somma dei punteggi attribuiti alle singole voci.

6.1 Certificazioni Aziendali

TIPO DOCUMENTO SPECIFICHE TECNICHE Poste Italiane S.p.A.	TITOLO	Pagina 143 di 189
	Istituzione di un Accordo Quadro per la fornitura di Servizi di progettazione, delivery e gestione del parco ICT di Poste Italiane, attraverso l'erogazione di servizi di T&A, di STM-SDM e servizi in ambito Data Center	

Codice Requisito	Descrizione Requisito	Valutazione	Peso
VAL_REQ_1	<p>Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro</p> <p>Possesso da parte dell'Impresa/RTI/Consorzio della certificazione ISO 45001, in corso di validità alla data di scadenza presentazione dell'offerta, che fornisce indicazioni per consentire alle organizzazioni di fornire posti di lavoro sicuri e salubri prevenendo infortuni sul lavoro e problemi di salute, quindi migliorando la salute e sicurezza sul lavoro in modo proattivo.</p> <p>Verranno accettati da Poste, e consentiranno l'attribuzione del punteggio premiale previsto, esclusivamente le certificazioni rilasciate da organismi di valutazione della conformità accreditati ai sensi del Regolamento (CE) n. 765/2008 del 9 luglio 2008 ovvero da Enti di accreditamento firmatari di Accordi internazionali di Mutuo Riconoscimento EA, IAF e ILAC, <u>pena la mancata attribuzione del punteggio</u>.</p>	<p>Punteggio Assegnato (max 2 punti)</p> <p>2 punti, se la certificazione è posseduta</p> <ul style="list-style-type: none"> • dall'Impresa singola; • in caso di R.T.I. / Consorzio ordinario, da tutte le imprese partecipanti al R.T.I./Consorzio; • in caso di Consorzio stabile / Consorzio tra cooperative di produzione e lavoro, dal Consorzio stesso, ove esegua in proprio le prestazioni, ovvero da tutte le consorziate designate per l'esecuzione. <p>1 punto, se la certificazione è posseduta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • in caso di R.T.I. / Consorzio ordinario, da almeno una delle imprese partecipanti al R.T.I./Consorzio; • in caso di Consorzio stabile / Consorzio tra cooperative di produzione e lavoro, da almeno una delle consorziate designate per l'esecuzione. <p>Tali regole troveranno applicazione al Consorzio che sia a sua volta mandataria / mandante di altro R.T.I. / Consorzio.</p>	2

	<p>Sistema di gestione ambientale</p> <p>Possesso da parte dell'Impresa/RTI/Consorzio della certificazione ISO 14001 “Sistemi di gestione ambientale”</p> <p><u>o in alternativa</u> possesso della certificazione EMAS (ECO-Management and Audit Scheme - sistema comunitario di ecogestione e audit), in corso di validità alla data di scadenza presentazione dell'offerta, che fissa i requisiti di un sistema di gestione ambientale di una qualsiasi organizzazione.</p> <p>Per la ISO 14001 verranno accettati da Poste, e consentiranno l'attribuzione del punteggio premiale previsto, esclusivamente le certificazioni rilasciate da organismi di valutazione della conformità accreditati ai sensi del Regolamento (CE) n. 765/2008 del 9 luglio 2008 ovvero da Enti di accreditamento firmatari di Accordi internazionali di Mutuo Riconoscimento EA, IAF e ILAC”, <u>pena la mancata attribuzione del punteggio</u>.</p> <p>Per la EMAS sarà accettato da Poste, e consentirà l'attribuzione del punteggio premiale previsto, esclusivamente il certificato di registrazione Emas sull'adesione a un sistema comunitario di ecogestione e audit ai sensi del regolamento (CE) n. 1221/2009, rilasciato da Ente accreditato, <u>pena la mancata attribuzione del punteggio</u>.</p>	<p>Punteggio Assegnato</p> <p>(max 2 punti)</p> <p>2 punti, se la certificazione è posseduta</p> <ul style="list-style-type: none"> • dall'Impresa singola; • in caso di R.T.I. / Consorzio ordinario, da tutte le imprese partecipanti al R.T.I./Consorzio; • in caso di Consorzio stabile / Consorzio tra cooperative di produzione e lavoro, dal Consorzio stesso, ove esegua in proprio le prestazioni, ovvero da tutte le consorziate designate per l'esecuzione. <p>1 punto, se la certificazione è posseduta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • in caso di R.T.I. / Consorzio ordinario, da almeno una delle imprese partecipanti al R.T.I./Consorzio; • in caso di Consorzio stabile / Consorzio tra cooperative di produzione e lavoro, da almeno una delle consorziate designate per l'esecuzione. <p>Tali regole troveranno applicazione al Consorzio che sia a sua volta mandataria / mandante di altro R.T.I. / Consorzio.</p>	2
VAL_REQ_2			

	<p>Sistema di gestione etica sociale</p> <p>Possesso da parte dell'Impresa/RTI/Consorzio della certificazione SA 8000 "Social Accountability", in corso di validità alla data di scadenza presentazione dell'offerta, volta a certificare alcuni aspetti della gestione aziendale attinenti alla responsabilità sociale d'impresa quali il rispetto dei diritti umani, il rispetto del diritto del lavoro, la tutela contro lo sfruttamento minorile, le garanzie di sicurezza e salubrità sul posto di lavoro, rilasciata da un organismo di certificazione accreditato SAI (Social Accountability International), <u>pena la mancata attribuzione del punteggio.</u></p> <p>o in alternativa, possesso della certificazione PAS 24000:2022 "Social management system – Specification", in corso di validità alla data di scadenza presentazione dell'offerta, rilasciata da organismi di valutazione della conformità accreditati ai sensi del Regolamento (CE) n. 765/2008 del 9 luglio 2008 ovvero da Enti di accreditamento firmatari di Accordi internazionali di Mutuo Riconoscimento EA, IAF e ILAC, <u>pena la mancata attribuzione del punteggio.</u></p>	<p>Punteggio Assegnato (max 2 punti)</p> <p>2 punti, se la certificazione è posseduta</p> <ul style="list-style-type: none"> • dall'Impresa singola; • in caso di R.T.I. / Consorzio ordinario, da tutte le imprese partecipanti al R.T.I./Consorzio; • in caso di Consorzio stabile / Consorzio tra cooperative di produzione e lavoro, dal Consorzio stesso, ove esegua in proprio le prestazioni, ovvero da tutte le consorziate designate per l'esecuzione. <p>1 punto, se la certificazione è posseduta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • in caso di R.T.I. / Consorzio ordinario, da almeno una delle imprese partecipanti al R.T.I./Consorzio; • in caso di Consorzio stabile / Consorzio tra cooperative di produzione e lavoro, da almeno una delle consorziate designate per l'esecuzione. <p>Tali regole troveranno applicazione al Consorzio che sia a sua volta mandataria / mandante di altro R.T.I. / Consorzio.</p>	2
VAL_REQ_3			

	<p>Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione</p> <p>Possesso da parte dell'Impresa/RTI/Consorzio della certificazione ISO 37001, in corso di validità alla data di scadenza presentazione dell'offerta, che identifica uno standard di gestione per aiutare le organizzazioni nella lotta contro la corruzione, istituendo una cultura di integrità, trasparenza e conformità.</p> <p>Verranno accettati da Poste, e consentiranno l'attribuzione del punteggio premiale previsto, esclusivamente le certificazioni rilasciate da organismi di valutazione della conformità accreditati ai sensi del Regolamento (CE) n. 765/2008 del 9 luglio 2008 ovvero da Enti di accreditamento firmatari di Accordi internazionali di Mutuo Riconoscimento EA, IAF e ILAC, <u>pena la mancata attribuzione del punteggio.</u></p>	<p>Punteggio Assegnato (max 2 punti)</p> <p>2 punti, se la certificazione è posseduta</p> <ul style="list-style-type: none"> • dall'Impresa singola; • in caso di R.T.I. / Consorzio ordinario, da tutte le imprese partecipanti al R.T.I./Consorzio; • in caso di Consorzio stabile / Consorzio tra cooperative di produzione e lavoro, dal Consorzio stesso, ove esegua in proprio le prestazioni, ovvero da tutte le consorziate designate per l'esecuzione. <p>1 punto, se la certificazione è posseduta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • in caso di R.T.I. / Consorzio ordinario, da almeno una delle imprese partecipanti al R.T.I./Consorzio; • in caso di Consorzio stabile / Consorzio tra cooperative di produzione e lavoro, da almeno una delle consorziate designate per l'esecuzione. <p>Tali regole troveranno applicazione al Consorzio che sia a sua volta mandataria / mandante di altro R.T.I. / Consorzio.</p>	2
VAL_REQ_4			

	<p>Sistema di gestione della parità di genere Possesso da parte dell'Impresa/RTI/Consorzio della certificazione di Parità di Genere di cui all'art. 46 bis del D.Lgs 198/2006 (Codice per le pari opportunità), in conformità alle linee guida della prassi UNI/PdR 125:2022, in corso di validità alla data di scadenza presentazione dell'offerta.</p> <p>Verranno accettati da Poste, e consentiranno l'attribuzione del punteggio premiale previsto, esclusivamente le certificazioni rilasciate da organismi di valutazione della conformità accreditati ai sensi del Regolamento (CE) n. 765/2008 del 9 luglio 2008 ovvero da Enti di accreditamento firmatari di Accordi internazionali di Mutuo Riconoscimento EA, IAF e ILAC, <u>pena la mancata attribuzione del punteggio.</u></p>	<p>Punteggio Assegnato (max 2 punti)</p> <p>2 punti, se la certificazione è posseduta</p> <ul style="list-style-type: none"> • dall'Impresa singola; • in caso di R.T.I. / Consorzio ordinario, da tutte le imprese partecipanti al R.T.I./Consorzio; • in caso di Consorzio stabile / Consorzio tra cooperative di produzione e lavoro, dal Consorzio stesso, ove esegua in proprio le prestazioni, ovvero da tutte le consorziate designate per l'esecuzione. <p>1 punto, se la certificazione è posseduta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • in caso di R.T.I. / Consorzio ordinario, da almeno una delle imprese partecipanti al R.T.I./Consorzio; • in caso di Consorzio stabile / Consorzio tra cooperative di produzione e lavoro, da almeno una delle consorziate designate per l'esecuzione. <p>Tali regole troveranno applicazione al Consorzio che sia a sua volta mandataria / mandante di altro R.T.I. / Consorzio.</p>	2
--	---	---	---

	<p>Sistema di gestione della sicurezza delle informazioni</p> <p>Possesso da parte dell'Impresa/RTI/Consorzio della certificazione ISO 27001, in corso di validità alla data di scadenza presentazione dell'offerta, che definisce i requisiti per un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (ISMS). Questo standard aiuta le organizzazioni a gestire i rischi legati alla sicurezza delle informazioni, proteggendo i dati da accessi non autorizzati, distruzione, modifiche non autorizzate e interruzioni di servizio.</p>	<p>Punteggio Assegnato (max 2 punti)</p> <p>2 punti, se la certificazione è posseduta</p> <ul style="list-style-type: none"> • dall'Impresa singola; • in caso di R.T.I. / Consorzio ordinario, da tutte le imprese partecipanti al R.T.I./Consorzio; • in caso di Consorzio stabile / Consorzio tra cooperative di produzione e lavoro, dal Consorzio stesso, ove esegua in proprio le prestazioni, ovvero da tutte le consorziate designate per l'esecuzione. <p>1 punto, se la certificazione è posseduta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • in caso di R.T.I. / Consorzio ordinario, da almeno una delle imprese partecipanti al R.T.I./Consorzio; • in caso di Consorzio stabile / Consorzio tra cooperative di produzione e lavoro, da almeno una delle consorziate designate per l'esecuzione. <p>Tali regole troveranno applicazione al Consorzio che sia a sua volta mandataria / mandante di altro R.T.I. / Consorzio.</p>	2
VAL_REQ_6	<p>Verranno accettati da Poste, e consentiranno l'attribuzione del punteggio premiale previsto, esclusivamente le certificazioni rilasciate da organismi di valutazione della conformità accreditati ai sensi del Regolamento (CE) n. 765/2008 del 9 luglio 2008 ovvero da Enti di accreditamento firmatari di Accordi internazionali di Mutuo Riconoscimento EA, IAF e ILAC, <u>pena la mancata attribuzione del punteggio</u>.</p>		

6.2 Certificazioni Professionali

Codice Requisito	Descrizione Requisito	Valutazione	Peso
VAL_REQ_7	<p>Competenza Team di Lavoro in ambito Technical Project Manager.</p> <p>L'Impresa dovrà presentare massimo 2 risorse che siano in possesso di una delle seguenti certificazioni in corso di validità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PMI – Project Management Professional (PMP®) • PMI – Program Management Professional (PgMP®) <p>Un numero di risorse certificate, superiore a quanto richiesto, non sarà oggetto di valutazione.</p>	<p>Punteggio Assegnato (max 8 punti)</p> <p>Il punteggio attribuito tiene conto, in prima analisi, della diversificazione delle certificazioni offerte; in seconda analisi, del numero di risorse certificate, costituenti il team di lavoro.</p> $P = (2 \times R) + (R \times C)$ <p>dove:</p> <p>R = Numero Risorse Certificate</p> <p>C = Numero Certificati Diversi</p> <p>con $R \geq C$</p>	2

	<p>La certificazione deve essere attiva ed in corso di validità al momento della data di scadenza della presentazione dell'offerta.</p> <p>Ad ogni risorsa può essere associata una sola figura professionale e una sola certificazione.</p>	<table border="1"> <tr> <td>R</td><td>C</td><td>2</td><td>1</td></tr> <tr> <td>2</td><td></td><td>8</td><td>6</td></tr> <tr> <td>1</td><td></td><td></td><td>3</td></tr> </table>	R	C	2	1	2		8	6	1			3																															
R	C	2	1																																										
2		8	6																																										
1			3																																										
VAL_REQ_8	<p>Competenza Team di Lavoro in ambito Cloud Infrastructure Lead.</p> <p>L'Impresa dovrà presentare massimo 10 risorse che siano in possesso di una delle seguenti certificazioni in corso di validità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • AWS Certified Solutions Architect – Professional • AWS Certified DevOps Engineer – Professional • Microsoft Certified: Azure Solutions Architect Expert • HashiCorp Certified: Terraform Associate (v1) • Red Hat Certified Specialist in OpenShift Administration • Microsoft Certified: Azure AI Engineer Associate • AWS Certified Machine Learning – Specialty • Microsoft Certified: Cybersecurity Architect Expert • Microsoft Certified: DevOps Engineer Expert • AWS Certified Advanced Networking – Specialty <p>Un numero di risorse certificate, superiore a quanto richiesto, non sarà oggetto di valutazione.</p> <p>La certificazione deve essere attiva ed in corso di validità al momento della data di scadenza della presentazione dell'offerta.</p> <p>Ad ogni risorsa può essere associata una sola figura professionale e una sola certificazione.</p>	<p>Punteggio Assegnato (max 120 punti)</p> <p>Il punteggio attribuito tiene conto, in prima analisi, della diversificazione delle certificazioni offerte; in seconda analisi, del numero di risorse certificate, costituenti il team di lavoro.</p> $P = (2 \times R) + (R \times C)$ <p>dove:</p> <p>R = Numero Risorse Certificate</p> <p>C = Numero Certificati Diversi</p> <p>con $R \geq C$</p> <table border="1"> <tr> <td>R</td> <td>C</td> <td>10</td> <td>9</td> <td>8</td> <td>7</td> <td>...</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td></td> <td>120</td> <td>108</td> <td>96</td> <td>84</td> <td>...</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td></td> <td></td> <td>99</td> <td>88</td> <td>77</td> <td>...</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>80</td> <td>70</td> <td>...</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>63</td> <td>...</td> </tr> <tr> <td>...</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>...</td> </tr> </table>	R	C	10	9	8	7	...	10		120	108	96	84	...	9			99	88	77	...	8				80	70	...	7					63	6
R	C	10	9	8	7	...																																							
10		120	108	96	84	...																																							
9			99	88	77	...																																							
8				80	70	...																																							
7					63	...																																							
...						...																																							

	<p>Competenza Team di Lavoro in ambito Architect Project Lead.</p> <p>L'Impresa dovrà presentare massimo 5 risorse che siano in possesso di una delle seguenti certificazioni in corso di validità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certified Kubernetes Administrator (CKA) • TOGAF® Certified (The Open Group Architecture Framework) • Microsoft Certified: Cybersecurity Architect Expert (SC-100) • AWS Certified Advanced Networking – Specialty • HashiCorp Certified: Vault Associate <p>Un numero di risorse certificate, superiore a quanto richiesto, non sarà oggetto di valutazione.</p> <p>La certificazione deve essere attiva ed in corso di validità al momento della data di scadenza della presentazione dell'offerta.</p> <p>Ad ogni risorsa può essere associata una sola figura professionale e una sola certificazione.</p>	<p>Punteggio Assegnato (max 35 punti)</p> <p>Il punteggio attribuito tiene conto, in prima analisi, della diversificazione delle certificazioni offerte; in seconda analisi, del numero di risorse certificate, costituenti il team di lavoro.</p> $P = (2 \times R) + (R \times C)$ <p>dove:</p> <p>R = Numero Risorse Certificate C = Numero Certificati Diversi con $R \geq C$</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>C</th> <th>5</th> <th>4</th> <th>3</th> <th>2</th> <th>1</th> </tr> <tr> <th>R</th> <td>35</td> <td>30</td> <td>25</td> <td>20</td> <td>15</td> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5</td> <td>35</td> <td>30</td> <td>25</td> <td>20</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td></td> <td>24</td> <td>20</td> <td>16</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td></td> <td></td> <td>15</td> <td>12</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>8</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>	C	5	4	3	2	1	R	35	30	25	20	15	5	35	30	25	20	15	4		24	20	16	12	3			15	12	9	2				8	6	1					3	4
C	5	4	3	2	1																																								
R	35	30	25	20	15																																								
5	35	30	25	20	15																																								
4		24	20	16	12																																								
3			15	12	9																																								
2				8	6																																								
1					3																																								
VAL_REQ_10	<p>Competenza Team di Lavoro in ambito Specialist Technology Lead.</p> <p>L'Impresa dovrà presentare massimo 2 risorse se che siano in possesso di una delle seguenti certificazioni in corso di validità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • AWS Certified SysOps Administrator – Associate • Microsoft Certified: Azure Administrator Associate (AZ-104) <p>Un numero di risorse certificate, superiore a quanto richiesto, non sarà oggetto di valutazione.</p> <p>La certificazione deve essere attiva ed in corso di validità al momento della data di scadenza della presentazione dell'offerta.</p> <p>Ad ogni risorsa può essere associata una sola figura professionale e una sola certificazione.</p>	<p>Punteggio Assegnato (max 8 punti)</p> <p>Il punteggio attribuito tiene conto, in prima analisi, della diversificazione delle certificazioni offerte; in seconda analisi, del numero di risorse certificate, costituenti il team di lavoro.</p> $P = (2 \times R) + (R \times C)$ <p>dove:</p> <p>R = Numero Risorse Certificate C = Numero Certificati Diversi con $R \geq C$</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>C</th> <th>2</th> <th>1</th> </tr> <tr> <th>R</th> <td>8</td> <td>6</td> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2</td> <td>8</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td></td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>	C	2	1	R	8	6	2	8	6	1		3	4																														
C	2	1																																											
R	8	6																																											
2	8	6																																											
1		3																																											

Relativamente alle certificazioni professionali del team offerto, non saranno ritenuti validi certificati conseguiti da una stessa risorsa presentati ai fini dell'acquisizione del punteggio per requisiti diversi, ovvero, le certificazioni conseguite da una stessa risorsa saranno valide ai fini della valutazione per un unico requisito (sarà presa in considerazione solo la tipologia di certificazione che attribuisce maggior punteggio).

Le Certificazioni, che saranno oggetto di valutazione, prodotte dall'Impresa devono riferirsi esclusivamente, pena la non attribuzione del relativo punteggio, a risorse dipendenti dell'Impresa stessa, al momento della scadenza della data di presentazione dell'offerta, cui sia applicato il pertinente CCNL di categoria e dovranno aver già completato l'eventuale periodo di apprendistato per la qualificazione professionale relativa al profilo richiesto per le attività del presente Accordo Quadro. Per risorse dipendenti si intendono risorse legate all'impresa partecipante da un rapporto di lavoro a tempo indeterminato.

Il candidato che abbia superato un esame di certificazione in data antecedente alla data di presentazione dell'offerta, ma non ancora provvisto del certificato originale in corso di emissione, può presentare dichiarazione di superamento dell'esame rilasciata ai sensi del DPR 445/2000 dall'istituto di valutazione accreditato presso il quale il candidato ha sostenuto l'esame.

L'Impresa dovrà produrre la copia scansionata dell'estratto del Libro Unico del Lavoro, che comprovi la sussistenza di un rapporto di lavoro dipendente, al momento della data di scadenza della presentazione dell'offerta, delle risorse di cui sopra e per le quali sono state presentate le certificazioni tecniche oggetto di valutazione. Le certificazioni sprovviste di tale documentazione non saranno ritenute valide e non si procederà ad attribuire il relativo punteggio.

Le risorse certificate che faranno parte del Team dovranno essere dipendenti dell'impresa almeno dalla data di scadenza della presentazione dell'offerta.

Le risorse utilizzate per il servizio, ad eccezione di quelle cui si riferiscono le certificazioni, oggetto di valutazione, devono essere dipendenti dell'Impresa nelle forme previste dal D.lgs 276/03 e s.m.i., e regolarmente assunte al momento della costituzione del team, con applicazione del pertinente CCNL di categoria e dovranno aver già completato l'eventuale periodo di apprendistato per la qualificazione professionale relativa al profilo richiesto per le attività del presente Accordo Quadro.

Nel caso in cui, dall'esame delle Certificazioni prodotte, si dovesse riscontrare che la stessa risorsa certificata è stata offerta da due o più Imprese/RTI partecipanti al confronto competitivo, Poste Italiane non ne terrà conto e non procederà all'attribuzione del relativo punteggio.

6.3 Referenze Aziendali

Di seguito si riportano gli ulteriori requisiti che saranno oggetto di valutazione per l'erogazione dei servizi in ambito.

I punteggi (Vi) sono assegnati discrezionalmente dalla commissione in fase di valutazione, sulla base della rispondenza dei contenuti espressi rispetto a quanti richiesto, secondo i seguenti criteri di valutazione:

Giudizio discrezionale	Criterio
Ottimo	La proposta è completamente dettagliata ed esaustiva, andando significativamente oltre le richieste base del paragrafo/ sotto-requisito, proponendo contenuti ricchi di esempi, casi d'uso e riferimenti utilizzando un linguaggio lineare e comprensibile.
Più che adeguato	La proposta è molto dettagliata, eccedendo spesso le richieste base del paragrafo / sotto-requisito, l'insieme è coerente e completo.
Adeguato	La proposta è dettagliata e pur restando all'interno delle richieste del paragrafo sotto-requisito le esplose in modo completo e comprensibile.
Parzialmente adeguato	La proposta si limita a descrivere l'argomento indicato nel relativo paragrafo sotto-requisito.
Assente / Inadeguato	La proposta non descrive le richieste del paragrafo/sotto-requisito ovvero il paragrafo contiene informazioni non utilizzabili alla comprensione della soluzione.

Codice Requisito	Descrizione Requisito	Valutazione	Peso
VAL_REQ_11	<p>Referenza Aziendale – 1</p> <p>L'Impresa dovrà presentare max 1 Scheda descrittiva che fornisca tutti gli elementi di interesse relativamente a un progetto per la fornitura di servizi professionali per la realizzazione tramite tecniche di Infrastructure as Code/Software defined infrastructures di piattaforme cloud e hybrid cloud, eseguito con buon esito presso un Cliente finale dall'Impresa/RTI concorrente.</p> <p>L'Impresa dovrà indicare se il progetto è stato eseguito come RTI o impresa singola indicando eventualmente il ruolo ricoperto nella RTI.</p> <p>Il progetto dovrà rispettare i seguenti requisiti minimi:</p>	<p>Punteggio Assegnato (max 28 punti)</p> <p>A ciascun sotto requisito viene attribuito un peso e la commissione valuterà discrezionalmente un giudizio sulla base della rispondenza dei contenuti espressi rispetto a quanto richiesto.</p> $P_{max} = \sum_{PAi=a}^f Pe_i * V_i$	8

	<p>1. Il fatturato del progetto deve essere almeno di 1.000.000,00 €</p> <p>2. Periodo di riferimento: ultimi 24 mesi antecedenti alla data di scadenza per la presentazione dell'offerta.</p> <p><u>Si precisa che i suddetti requisiti minimi (fatturato ed orizzonte temporale di riferimento) si intendono minimi ed inderogabili per poter procedere con la valutazione del requisito. Pertanto, il mancato soddisfacimento comporterà la NON attribuzione del relativo punteggio.</u></p> <p>La valutazione del progetto si baserà sui seguenti sotto-requisiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Tecnologie IaC coinvolte nel progetto con particolare attenzione a quelli richieste nel presente capitolato b) Piattaforme Cloud implementate dal progetto con particolare attenzione a quelli richieste nel presente capitolato c) Architettura applicativa: numero oggetti implementati (oggetti software tra moduli cloud Azure, Middleware e moduli YAML). d) Architettura tecnica/infrastrutturale: numero e tipologia di oggetti fisici/virtuali coinvolti nelle attività erogate. e) Produttività del progetto, in termini di numero medio di oggetti deployati mensilmente (PMM). f) Modalità operativa con cui si gestiscono la crescita e diminuzione dei rilasci mantenendo velocità e qualità nelle attività oltre un efficientamento economico <p>Nel caso in cui l'esperienza progettuale sia ricompresa all'interno di un contratto più ampio, l'Impresa dovrà descrivere soltanto la componente relativa alla tipologia dei servizi indicati nella Scheda (e della quota parte del concorrente se in RTI o Consorzio) ed erogati dalla singola impresa, e non dell'intero contratto di fornitura.</p> <p>L'Impresa dovrà, inoltre, indicare esplicitamente la quota di fatturato relativa</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Scheda Progetto (PA_i)</th><th>Peso (Pe_i)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>a) Tecnologie IaC</td><td>0,5</td></tr> <tr> <td>b) Piattaforme Cloud</td><td>0,5</td></tr> <tr> <td>c) Architettura applicativa</td><td>1</td></tr> <tr> <td>d) Architettura tecnica/infrastrutturale</td><td>1</td></tr> <tr> <td>e) Produttività</td><td>1</td></tr> <tr> <td>f) Modalità operativa</td><td>1</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Giudizio discrezionale</th><th>Pti (Vi)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ottimo</td><td>5</td></tr> <tr> <td>Più che adeguato</td><td>4</td></tr> <tr> <td>Adeguato</td><td>3</td></tr> <tr> <td>Parzialmente adeguato</td><td>2</td></tr> <tr> <td>Assente/Inadeguato</td><td>0</td></tr> </tbody> </table>	Scheda Progetto (PA _i)	Peso (Pe _i)	a) Tecnologie IaC	0,5	b) Piattaforme Cloud	0,5	c) Architettura applicativa	1	d) Architettura tecnica/infrastrutturale	1	e) Produttività	1	f) Modalità operativa	1	Giudizio discrezionale	Pti (Vi)	Ottimo	5	Più che adeguato	4	Adeguato	3	Parzialmente adeguato	2	Assente/Inadeguato	0	<p>Vi è il punteggio del giudizio discrezionale i-esimo attribuito in sede di valutazione del paragrafo PA_i.</p> <p>In caso di mancata presentazione della Referenza, verrà attribuito un punteggio pari a 0.</p> <p>Saranno attribuiti ulteriori 3 punti nel caso in cui la Scheda Progetto sia accompagnata da una Attestazione del Cliente Finale presso cui il progetto è stato erogato che ne attesti il buon esito.</p>
Scheda Progetto (PA _i)	Peso (Pe _i)																												
a) Tecnologie IaC	0,5																												
b) Piattaforme Cloud	0,5																												
c) Architettura applicativa	1																												
d) Architettura tecnica/infrastrutturale	1																												
e) Produttività	1																												
f) Modalità operativa	1																												
Giudizio discrezionale	Pti (Vi)																												
Ottimo	5																												
Più che adeguato	4																												
Adeguato	3																												
Parzialmente adeguato	2																												
Assente/Inadeguato	0																												

	<p>solamente al progetto oggetto della referenza indicata nella Scheda.</p> <p>Lo stesso progetto erogato in anni distinti per il medesimo Cliente sarà considerato una sola volta ai fini dell'attribuzione del punteggio.</p>																																
VAL_REQ_12	<p>Referenza Aziendale – 2</p> <p>L'Impresa dovrà presentare max 1 Scheda descrittiva che fornisca tutti gli elementi di interesse relativamente a un progetto per la fornitura di servizi professionali per la progettazione e l'implementazione di architetture tecniche ed esecutive (on Cloud o on-premise) basate su architetture containerizzate a microservizi e componenti PaaS erogati da cloud provider pubblico, eseguito con buon esito presso un Cliente finale dall'Impresa/RTI concorrente.</p> <p>L'Impresa dovrà indicare se il progetto è stato eseguito come RTI o impresa singola indicando eventualmente il ruolo ricoperto nella RTI.</p> <p>Il progetto dovrà rispettare i seguenti requisiti minimi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Il fatturato del progetto deve essere almeno di 1.000.000,00 € 2. Periodo di riferimento: ultimi 24 mesi antecedenti alla data di scadenza per la presentazione dell'offerta. <p><u>Si precisa che i suddetti requisiti minimi (fatturato ed orizzonte temporale di riferimento) si intendono minimi ed inderogabili per poter procedere con la valutazione del requisito. Pertanto, il mancato soddisfacimento comporterà la NON attribuzione del relativo punteggio.</u></p> <p>La valutazione del progetto si baserà sui seguenti sotto-requisiti:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Grado di aderenza rispetto ai servizi richiesti nella presente fornitura, descrivendo i servizi erogati e gli aspetti tecnologici e infrastrutturali della referenza. b) Definizione delle linee guida architetturali della piattaforma 	<p>Punteggio Assegnato (max 58 punti)</p> <p>A ciascun sotto requisito viene attribuito un peso e la commissione valuterà discrezionalmente un giudizio sulla base della rispondenza dei contenuti espressi rispetto a quanto richiesto.</p> $P_{max} = \sum_{PAi=a}^k Pe_i * V_i$ <table border="1"> <thead> <tr> <th>Scheda Progetto (PA_i)</th> <th>Peso (Pe_i)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>a) Grado di aderenza</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>b) Linee guida architetturali</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>c) Requisiti non funzionali</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>d) Performance test e tuning</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>e) Setup ambienti non produttivi</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>f) Gestione rilasci applicativi</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>g) Supporto tecnologico per test funzionali e di certificazione</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>h) Creazione/integrazione di strumenti</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>i) Numero e tipologia di Ambiti tecnologici</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>j) Numero e tipologia di ambienti</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>k) Produttività</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Giudizio discrezionale</th> <th>Pti (Vi)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ottimo</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Più che adeguato</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	Scheda Progetto (PA _i)	Peso (Pe _i)	a) Grado di aderenza	1	b) Linee guida architetturali	1	c) Requisiti non funzionali	1	d) Performance test e tuning	1	e) Setup ambienti non produttivi	1	f) Gestione rilasci applicativi	1	g) Supporto tecnologico per test funzionali e di certificazione	1	h) Creazione/integrazione di strumenti	1	i) Numero e tipologia di Ambiti tecnologici	1	j) Numero e tipologia di ambienti	1	k) Produttività	1	Giudizio discrezionale	Pti (Vi)	Ottimo	5	Più che adeguato	4	12
Scheda Progetto (PA _i)	Peso (Pe _i)																																
a) Grado di aderenza	1																																
b) Linee guida architetturali	1																																
c) Requisiti non funzionali	1																																
d) Performance test e tuning	1																																
e) Setup ambienti non produttivi	1																																
f) Gestione rilasci applicativi	1																																
g) Supporto tecnologico per test funzionali e di certificazione	1																																
h) Creazione/integrazione di strumenti	1																																
i) Numero e tipologia di Ambiti tecnologici	1																																
j) Numero e tipologia di ambienti	1																																
k) Produttività	1																																
Giudizio discrezionale	Pti (Vi)																																
Ottimo	5																																
Più che adeguato	4																																

	<p>tecnologica oggetto dell'implementazione.</p> <p>c) Analisi e verifica dei requisiti non funzionali.</p> <p>d) Performance test e tuning della piattaforma.</p> <p>e) Setup o supporto al setup degli ambienti non produttivi.</p> <p>f) Gestione dei rilasci applicativi.</p> <p>g) Supporto tecnologico alle fasi di test funzionale e di test di certificazione.</p> <p>h) Creazione e integrazione di strumenti per il collezionamento delle metriche prestazionali con gli strumenti di monitoraggio del cliente finale.</p> <p>i) Numero e tipologia di Ambiti tecnologici coinvolti nelle attività erogate;</p> <p>j) Numero e tipologia di ambienti oggetto della fornitura</p> <p>k) Produttività del progetto, in termini di fornitura di procedure per il rilascio dei pacchetti SW su tutti gli ambienti in scope.</p> <p>Nel caso in cui l'esperienza progettuale sia ricompresa all'interno di un contratto più ampio, l'Impresa dovrà descrivere soltanto la componente relativa alla tipologia dei servizi indicati nella Scheda (e della quota parte del concorrente se in RTI o Consorzio) ed erogati dalla singola impresa, e non dell'intero contratto di fornitura.</p> <p>L'Impresa dovrà, inoltre, indicare esplicitamente la quota di fatturato relativa solamente al progetto oggetto della referenza indicata nella Scheda.</p> <p>Lo stesso progetto erogato in anni distinti per il medesimo Cliente sarà considerato una sola volta ai fini dell'attribuzione del punteggio.</p>	<table border="1"> <tr> <td>Adeguato</td><td>3</td></tr> <tr> <td>Parzialmente adeguato</td><td>2</td></tr> <tr> <td>Assente/Inadeguato</td><td>0</td></tr> </table> <p>Vi è il punteggio del giudizio discrezionale i-esimo attribuito in sede di valutazione del paragrafo PAi.</p> <p>In caso di mancata presentazione della Referenza, verrà attribuito un punteggio pari a 0.</p> <p>Saranno attribuiti ulteriori 3 punti nel caso in cui la Scheda Progetto sia accompagnata da una Attestazione del Cliente Finale presso cui il progetto è stato erogato che ne attesti il buon esito.</p>	Adeguato	3	Parzialmente adeguato	2	Assente/Inadeguato	0	
Adeguato	3								
Parzialmente adeguato	2								
Assente/Inadeguato	0								

6.4 Scheda Tecnica di Progetto

Di seguito si riportano gli ulteriori requisiti che saranno oggetto di valutazione per l'erogazione dei servizi in ambito.

Codice Requisito	Descrizione Requisito	Valutazione (I)	Peso
------------------	-----------------------	-----------------	------

	<p>Organizzazione e Flessibilità</p> <p>L'Impresa dovrà presentare un documento che descriva l'organizzazione che si impegna ad adottare per l'erogazione dei servizi in considerazione del contesto tecnico-organizzativo descritto nei precedenti paragrafi.</p> <p>Deve essere illustrato il modello organizzativo (organigramma) e operativo adottato per l'erogazione dei servizi oggetto di fornitura, indicando le risorse impiegate e modalità di interazione.</p> <p>a) Modalità di startup della fornitura con descrizione puntuale delle attività che saranno effettuate per l'avvio della fornitura. In particolare, dovranno essere trattati in modo esaustivo i seguenti temi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Piano Esecutivo di tutte le attività necessarie alla presa in carico e alla gestione dei servizi oggetto del confronto competitivo; - Modalità operative per l'attuazione ed il governo della fase di start-up della fornitura; - Modalità di setup degli strumenti funzionali all'erogazione del servizio; - Modalità e piano di esecuzione dell'assessment su tutti gli elementi tecnologici e di processo, nonché su tutti gli elementi costitutivi dei servizi afferenti a ciascun ambito; - Modalità per la verifica dei volumi operativi da gestire e per la costruzione della mappa delle competenze - Tipologia di partnership e escalation verso i produttori di tecnologia; - Modalità di governo dei servizi per l'attivazione dei servizi Fuori Orario Lavorativo minimo e Reperibilità; - Modalità di governo dei Servizi in termini di, ad esempio, SAL di Avanzamento, Monitoraggio e consegna Deliverables, Report SLA. 	<p>Punteggio Assegnato (max 15 punti)</p> <p>A ciascun sotto requisito viene attribuito un peso e la commissione valuterà discrezionalmente un giudizio sulla base della rispondenza dei contenuti espressi rispetto a quanto richiesto.</p> $P_{max} = \sum_{PAi=a}^c Pe_i * V_i$ <table border="1"> <thead> <tr> <th>Scheda Progetto (PA_i)</th> <th>Peso (Pe_i)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>a) Startup della fornitura</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>b) Modello organizzativo adottato per le attività di governo e operative</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>c) Modalità di affiancamento di fine fornitura</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Giudizio discrezionale</th> <th>Pti (Vi)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ottimo</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Più che adeguato</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Adeguato</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Parzialmente adeguato</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Assente/Inadeguato</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>Vi è il punteggio del giudizio discrezionale i-esimo attribuito in sede di valutazione del paragrafo PA_i.</p> <p>In caso di mancata presentazione della Scheda, verrà attribuito un punteggio pari a 0.</p>	Scheda Progetto (PA _i)	Peso (Pe _i)	a) Startup della fornitura	1	b) Modello organizzativo adottato per le attività di governo e operative	1	c) Modalità di affiancamento di fine fornitura	1	Giudizio discrezionale	Pti (Vi)	Ottimo	5	Più che adeguato	4	Adeguato	3	Parzialmente adeguato	2	Assente/Inadeguato	0
Scheda Progetto (PA _i)	Peso (Pe _i)																					
a) Startup della fornitura	1																					
b) Modello organizzativo adottato per le attività di governo e operative	1																					
c) Modalità di affiancamento di fine fornitura	1																					
Giudizio discrezionale	Pti (Vi)																					
Ottimo	5																					
Più che adeguato	4																					
Adeguato	3																					
Parzialmente adeguato	2																					
Assente/Inadeguato	0																					
VAL_REQ_13		12																				

	<ul style="list-style-type: none"> - Effort previsto e figure professionali indicate per l'attività di startup con particolare attenzione nella gestione degli aumenti e diminuzione dei volumi di lavoro - Piano di subentro con dettaglio delle modalità per l'esecuzione delle fasi di shadowing / reverse shadowing di tutte le attività perimetro in carico all'Impresa uscente e/o a Personale di Poste Italiane <p>b) Modello organizzativo adottato per le attività di governo e operative in termini di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Modalità di governo dei Servizi (SAL Settimanali di Avanzamento, monitoraggio e consegna deliverables, report SLA ...) - Modalità di interfaccia con i referenti di PI; - Distribuzione delle attività, responsabilità operative di interazione tra team di lavoro, loro focalizzazione rispetto alle tipologie di attività previste all'interno del servizio richiesto rispetto all'ambito del confronto competitivo - Soluzione operativa proposta per il conseguimento dell'obiettivo di contrazione dei tempi pianificati per la realizzazione delle attività di esecuzione delle attività di servizio - Soluzione operativa proposta per la gestione dei picchi di attività e per l'efficientamento delle richieste estemporanee - Framework / standard / best practices che saranno adottate per l'erogazione dei servizi <p>c) Modalità di affiancamento di fine fornitura con evidenza del piano delle competenze disponibile per l'affiancamento, la documentazione a supporto del rilascio degli ambiti, nonché le modalità di affiancamento da parte del proprio personale al subentrante sulle tematiche funzionali e tecniche oggetto della fornitura.</p>	
--	--	--

	Si richiedere di dettagliare effort previsto e figure professionali indicate per l'affiancamento di fine della fornitura.		
--	---	--	--

7 LOTTO 2 - CARATTERISTICHE TECNICHE OGGETTO DI VALUTAZIONE

In questo Capitolo sono elencate le caratteristiche tecniche che saranno valutate ai fini dell'assegnazione del punteggio tecnico.

La colonna “Valutazione” indica, per ciascun Requisito, il criterio utilizzato per l’assegnazione del punteggio tecnico al Requisito stesso, sulla base delle caratteristiche offerte, riportate nella Relazione Tecnica (riferimento Allegato 2 - Modello di riferimento per la stesura della Relazione Tecnica).

Per ogni requisito, in relazione alla caratteristica offerta dall’Impresa, sarà attribuito il punteggio definito in base ai criteri espressi nella colonna “Valutazione”.

Il punteggio tecnico complessivo dell’offerta sarà la somma dei punteggi attribuiti alle singole voci.

7.1 Certificazioni Aziendali

Codice Requisito	Descrizione Requisito	Valutazione	Peso
VAL_REQ_14	<p>Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro</p> <p>Possesso da parte dell'Impresa/RTI/Consorzio della certificazione ISO 45001, in corso di validità alla data di scadenza presentazione dell'offerta, che fornisce indicazioni per consentire alle organizzazioni di fornire posti di lavoro sicuri e salubri prevenendo infortuni sul lavoro e problemi di salute, quindi migliorando la salute e sicurezza sul lavoro in modo proattivo.</p> <p>Verranno accettati da Poste, e consentiranno l'attribuzione del punteggio premiale previsto, esclusivamente le certificazioni rilasciate da organismi di valutazione della conformità accreditati ai sensi del Regolamento (CE) n. 765/2008 del 9 luglio 2008 ovvero da Enti di accreditamento firmatari di Accordi internazionali di Mutuo Riconoscimento EA, IAF e ILAC, <u>pena la mancata attribuzione del punteggio</u>.</p>	<p>Punteggio Assegnato (max 2 punti)</p> <p>2 punti, se la certificazione è posseduta</p> <ul style="list-style-type: none"> • dall'Impresa singola; • in caso di R.T.I. / Consorzio ordinario, da tutte le imprese partecipanti al R.T.I./Consorzio; • in caso di Consorzio stabile / Consorzio tra cooperative di produzione e lavoro, dal Consorzio stesso, ove esegua in proprio le prestazioni, ovvero da tutte le consorziate designate per l'esecuzione. <p>1 punto, se la certificazione è posseduta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • in caso di R.T.I. / Consorzio ordinario, da almeno una delle imprese partecipanti al R.T.I./Consorzio; • in caso di Consorzio stabile / Consorzio tra cooperative di produzione e lavoro, da almeno una delle consorziate designate per l'esecuzione. <p>Tali regole troveranno applicazione al Consorzio che sia a sua volta mandataria / mandante di altro R.T.I. / Consorzio.</p>	2

	<p>Sistema di gestione ambientale</p> <p>Possesso da parte dell'Impresa/RTI/ Consorzio della certificazione ISO 14001 "Sistemi di gestione ambientale"</p> <p><u>o in alternativa</u> possesso della certificazione EMAS (ECO-Management and Audit Scheme - sistema comunitario di ecogestione e audit), in corso di validità alla data di scadenza presentazione dell'offerta, che fissa i requisiti di un sistema di gestione ambientale di una qualsiasi organizzazione.</p> <p>Per la ISO 14001 verranno accettati da Poste, e consentiranno l'attribuzione del punteggio premiale previsto, esclusivamente le certificazioni rilasciate da organismi di valutazione della conformità accreditati ai sensi del Regolamento (CE) n. 765/2008 del 9 luglio 2008 ovvero da Enti di accreditamento firmatari di Accordi internazionali di Mutuo Riconoscimento EA, IAF e ILAC", <u>pena la mancata attribuzione del punteggio</u>.</p> <p>Per la EMAS sarà accettato da Poste, e consentirà l'attribuzione del punteggio premiale previsto, esclusivamente il certificato di registrazione Emas sull'adesione a un sistema comunitario di ecogestione e audit ai sensi del regolamento (CE) n. 1221/2009, rilasciato da Ente accreditato, <u>pena la mancata attribuzione del punteggio</u>.</p>	<p>Punteggio Assegnato (max 2 punti)</p> <p>2 punti, se la certificazione è posseduta</p> <ul style="list-style-type: none"> • dall'Impresa singola; • in caso di R.T.I. / Consorzio ordinario, da tutte le imprese partecipanti al R.T.I./Consorzio; • in caso di Consorzio stabile / Consorzio tra cooperative di produzione e lavoro, dal Consorzio stesso, ove esegua in proprio le prestazioni, ovvero da tutte le consorziate designate per l'esecuzione. <p>1 punto, se la certificazione è posseduta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • in caso di R.T.I. / Consorzio ordinario, da almeno una delle imprese partecipanti al R.T.I./Consorzio; • in caso di Consorzio stabile / Consorzio tra cooperative di produzione e lavoro, da almeno una delle consorziate designate per l'esecuzione. <p>Tali regole troveranno applicazione al Consorzio che sia a sua volta mandataria / mandante di altro R.T.I. / Consorzio.</p>	
VAL_REQ_15			2

	<p>Sistema di gestione etica sociale</p> <p>Possesso da parte dell'Impresa/RTI/Consorzio della certificazione SA 8000 "Social Accountability", in corso di validità alla data di scadenza presentazione dell'offerta, volta a certificare alcuni aspetti della gestione aziendale attinenti alla responsabilità sociale d'impresa quali il rispetto dei diritti umani, il rispetto del diritto del lavoro, la tutela contro lo sfruttamento minorile, le garanzie di sicurezza e salubrità sul posto di lavoro, rilasciata da un organismo di certificazione accreditato SAI (Social Accountability International), <u>pena la mancata attribuzione del punteggio.</u></p> <p>o in alternativa, possesso della certificazione PAS 24000:2022 "Social management system – Specification", in corso di validità alla data di scadenza presentazione dell'offerta, rilasciata da organismi di valutazione della conformità accreditati ai sensi del Regolamento (CE) n. 765/2008 del 9 luglio 2008 ovvero da Enti di accreditamento firmatari di Accordi internazionali di Mutuo Riconoscimento EA, IAF e ILAC, <u>pena la mancata attribuzione del punteggio.</u></p>	<p>Punteggio Assegnato</p> <p>(max 2 punti)</p> <p>2 punti, se la certificazione è posseduta</p> <ul style="list-style-type: none"> • dall'Impresa singola; • in caso di R.T.I. / Consorzio ordinario, da tutte le imprese partecipanti al R.T.I./Consorzio; • in caso di Consorzio stabile / Consorzio tra cooperative di produzione e lavoro, dal Consorzio stesso, ove esegua in proprio le prestazioni, ovvero da tutte le consorziate designate per l'esecuzione. <p>1 punto, se la certificazione è posseduta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • in caso di R.T.I. / Consorzio ordinario, da almeno una delle imprese partecipanti al R.T.I./Consorzio; • in caso di Consorzio stabile / Consorzio tra cooperative di produzione e lavoro, da almeno una delle consorziate designate per l'esecuzione. <p>Tali regole troveranno applicazione al Consorzio che sia a sua volta mandataria / mandante di altro R.T.I. / Consorzio.</p>	
VAL_REQ_16			2

	<p>Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione</p> <p>Possesso da parte dell'Impresa/RTI/Consorzio della certificazione ISO 37001, in corso di validità alla data di scadenza presentazione dell'offerta, che identifica uno standard di gestione per aiutare le organizzazioni nella lotta contro la corruzione, istituendo una cultura di integrità, trasparenza e conformità.</p> <p>Verranno accettati da Poste, e consentiranno l'attribuzione del punteggio premiale previsto, esclusivamente le certificazioni rilasciate da organismi di valutazione della conformità accreditati ai sensi del Regolamento (CE) n. 765/2008 del 9 luglio 2008 ovvero da Enti di accreditamento firmatari di Accordi internazionali di Mutuo Riconoscimento EA, IAF e ILAC, <u> pena la mancata attribuzione del punteggio.</u></p>	<p>Punteggio Assegnato (max 2 punti)</p> <p>2 punti, se la certificazione è posseduta</p> <ul style="list-style-type: none"> • dall'Impresa singola; • in caso di R.T.I. / Consorzio ordinario, da tutte le imprese partecipanti al R.T.I./Consorzio; • in caso di Consorzio stabile / Consorzio tra cooperative di produzione e lavoro, dal Consorzio stesso, ove esegua in proprio le prestazioni, ovvero da tutte le consorziate designate per l'esecuzione. <p>1 punto, se la certificazione è posseduta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • in caso di R.T.I. / Consorzio ordinario, da almeno una delle imprese partecipanti al R.T.I./Consorzio; • in caso di Consorzio stabile / Consorzio tra cooperative di produzione e lavoro, da almeno una delle consorziate designate per l'esecuzione. <p>Tali regole troveranno applicazione al Consorzio che sia a sua volta mandataria / mandante di altro R.T.I. / Consorzio.</p>	2
VAL_REQ_17			

	<p>Sistema di gestione della parità di genere</p> <p>Possesso da parte dell'Impresa/RTI/Consorzio della certificazione di Parità di Genere di cui all'art. 46 bis del D.Lgs 198/2006 (Codice per le pari opportunità), in conformità alle linee guida della prassi UNI/PdR 125:2022, in corso di validità alla data di scadenza presentazione dell'offerta.</p> <p>Verranno accettati da Poste, e consentiranno l'attribuzione del punteggio premiale previsto, esclusivamente le certificazioni rilasciate da organismi di valutazione della conformità accreditati ai sensi del Regolamento (CE) n. 765/2008 del 9 luglio 2008 ovvero da Enti di accreditamento firmatari di Accordi internazionali di Mutuo Riconoscimento EA, IAF e ILAC, <u>pena la mancata attribuzione del punteggio.</u></p>	<p>Punteggio Assegnato (max 2 punti)</p> <p>2 punti, se la certificazione è posseduta</p> <ul style="list-style-type: none"> • dall'Impresa singola; • in caso di R.T.I. / Consorzio ordinario, da tutte le imprese partecipanti al R.T.I./Consorzio; • in caso di Consorzio stabile / Consorzio tra cooperative di produzione e lavoro, dal Consorzio stesso, ove esegua in proprio le prestazioni, ovvero da tutte le consorziate designate per l'esecuzione. <p>1 punto, se la certificazione è posseduta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • in caso di R.T.I. / Consorzio ordinario, da almeno una delle imprese partecipanti al R.T.I./Consorzio; • in caso di Consorzio stabile / Consorzio tra cooperative di produzione e lavoro, da almeno una delle consorziate designate per l'esecuzione. <p>Tali regole troveranno applicazione al Consorzio che sia a sua volta mandataria / mandante di altro R.T.I. / Consorzio.</p>	2
VAL_REQ_18			

	<p>Sistema di gestione della sicurezza delle informazioni</p> <p>Possesso da parte dell'Impresa/RTI/Consorzio della certificazione ISO 27001, in corso di validità alla data di scadenza presentazione dell'offerta, che definisce i requisiti per un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (ISMS). Questo standard aiuta le organizzazioni a gestire i rischi legati alla sicurezza delle informazioni, proteggendo i dati da accessi non autorizzati, distruzione, modifiche non autorizzate e interruzioni di servizio.</p>	<p>Punteggio Assegnato (max 2 punti)</p> <p>2 punti, se la certificazione è posseduta</p> <ul style="list-style-type: none"> • dall'Impresa singola; • in caso di R.T.I. / Consorzio ordinario, da tutte le imprese partecipanti al R.T.I./Consorzio; • in caso di Consorzio stabile / Consorzio tra cooperative di produzione e lavoro, dal Consorzio stesso, ove esegua in proprio le prestazioni, ovvero da tutte le consorziate designate per l'esecuzione. <p>1 punto, se la certificazione è posseduta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • in caso di R.T.I. / Consorzio ordinario, da almeno una delle imprese partecipanti al R.T.I./Consorzio; • in caso di Consorzio stabile / Consorzio tra cooperative di produzione e lavoro, da almeno una delle consorziate designate per l'esecuzione. <p>Tali regole troveranno applicazione al Consorzio che sia a sua volta mandataria / mandante di altro R.T.I. / Consorzio.</p>	
VAL_REQ_19	<p>Verranno accettati da Poste, e consentiranno l'attribuzione del punteggio premiale previsto, esclusivamente le certificazioni rilasciate da organismi di valutazione della conformità accreditati ai sensi del Regolamento (CE) n. 765/2008 del 9 luglio 2008 ovvero da Enti di accreditamento firmatari di Accordi internazionali di Mutuo Riconoscimento EA, IAF e ILAC, <u>pena la mancata attribuzione del punteggio</u>.</p>		2

7.2 Certificazioni Professionali

Codice Requisito	Descrizione Requisito	Valutazione	Peso
VAL_REQ_20	<p>Competenza Team di Lavoro in ambito Project Technical Manager.</p> <p>L'Impresa dovrà presentare massimo 3 risorse che siano in possesso di una delle seguenti certificazioni in corso di validità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ITIL Expert • PMP Project Management Professional • PRINCE2® Project Management - Foundation <p>Un numero di risorse certificate, superiore a quanto richiesto, non sarà oggetto di</p>	<p>Punteggio Assegnato (max 15 punti)</p> <p>Il punteggio attribuito tiene conto, in prima analisi, della diversificazione delle certificazioni offerte; in seconda analisi, del numero di risorse certificate, costituenti il team di lavoro.</p> <p>P = (2 x R) + (R x C)</p> <p>dove:</p> <p>R = Numero Risorse Certificate</p>	3

	<p>valutazione.</p> <p>La certificazione deve essere attiva ed in corso di validità al momento della data di scadenza della presentazione dell'offerta.</p> <p>Ad ogni risorsa può essere associata una sola figura professionale e una sola certificazione.</p>	<p>C = Numero Certificati Diversi con R ≥ C</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>R</th><th>C</th><th>3</th><th>2</th><th>1</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3</td><td>15</td><td>12</td><td>9</td><td></td></tr> <tr> <td>2</td><td></td><td>8</td><td>6</td><td></td></tr> <tr> <td>1</td><td></td><td></td><td>2</td><td></td></tr> </tbody> </table>	R	C	3	2	1	3	15	12	9		2		8	6		1			2		
R	C	3	2	1																			
3	15	12	9																				
2		8	6																				
1			2																				
VAL_REQ_21	<p>Competenza Team di Lavoro in ambito Service Transition Expert.</p> <p>L'Impresa dovrà presentare massimo 2 risorse che siano in possesso di una delle seguenti certificazioni in corso di validità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • TOGAF9 Certified - level 2 (OpenGroup) • AgilePM Practitioner <p>Un numero di risorse certificate, superiore a quanto richiesto, non sarà oggetto di valutazione.</p> <p>La certificazione deve essere attiva ed in corso di validità al momento della data di scadenza della presentazione dell'offerta.</p> <p>Ad ogni risorsa può essere associata una sola figura professionale e una sola certificazione.</p>	<p>Punteggio Assegnato (max 8 punti)</p> <p>Il punteggio attribuito tiene conto, in prima analisi, della diversificazione delle certificazioni offerte; in seconda analisi, del numero di risorse certificate, constituenti il team di lavoro.</p> <p>$P = (2 \times R) + (R \times C)$</p> <p>dove:</p> <p>R = Numero Risorse Certificate</p> <p>C = Numero Certificati Diversi con R ≥ C</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>R</th><th>C</th><th>2</th><th>1</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2</td><td>8</td><td>6</td><td></td></tr> <tr> <td>1</td><td></td><td></td><td>3</td></tr> </tbody> </table>	R	C	2	1	2	8	6		1			3	4								
R	C	2	1																				
2	8	6																					
1			3																				
VAL_REQ_22	<p>Competenza Team di Lavoro in ambito Technical Delivery Manager.</p> <p>L'Impresa dovrà presentare massimo 2 risorse che siano in possesso di una delle seguenti certificazioni in corso di validità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certified in the Governance of Enterprise IT - CGEIT (ISACA) • CDPSE (Certified Data Privacy Solutions Engineer) – ISACA <p>Un numero di risorse certificate, superiore a quanto richiesto, non sarà oggetto di</p>	<p>Punteggio Assegnato (max 8 punti)</p> <p>Il punteggio attribuito tiene conto, in prima analisi, della diversificazione delle certificazioni offerte; in seconda analisi, del numero di risorse certificate, constituenti il team di lavoro.</p> <p>$P = (2 \times R) + (R \times C)$</p> <p>dove:</p>	6																				

	<p>valutazione.</p> <p>La certificazione deve essere attiva ed in corso di validità al momento della data di scadenza della presentazione dell'offerta.</p> <p>Ad ogni risorsa può essere associata una sola figura professionale e una sola certificazione.</p>	<p>R = Numero Risorse Certificate</p> <p>C = Numero Certificati Diversi con $R \geq C$</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <th>C</th><th>2</th><th>1</th></tr> <tr> <th>R</th><td>8</td><td>6</td></tr> <tr> <th>2</th><td></td><td>3</td></tr> <tr> <th>1</th><td></td><td></td></tr> </table>	C	2	1	R	8	6	2		3	1			
C	2	1													
R	8	6													
2		3													
1															
VAL_REQ_23	<p>Competenza Team di Lavoro in ambito Transition Manager.</p> <p>L'Impresa dovrà presentare massimo 1 risorsa che sia in possesso della seguente certificazione in corso di validità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certified Outsourcing Professional - COP (IAOP) <p>Un numero di risorse certificate, superiore a quanto richiesto, non sarà oggetto di valutazione.</p> <p>La certificazione deve essere attiva ed in corso di validità al momento della data di scadenza della presentazione dell'offerta.</p> <p>Ad ogni risorsa può essere associata una sola figura professionale e una sola certificazione.</p>	<p>Punteggio Assegnato (max 1 punto)</p> <p>1 punto, in caso di risorsa in possesso della certificazione indicata.</p>	3												

Relativamente alle certificazioni professionali del team offerto, non saranno ritenuti validi certificati conseguiti da una stessa risorsa presentati ai fini dell'acquisizione del punteggio per requisiti diversi, ovvero, le certificazioni conseguite da una stessa risorsa saranno valide ai fini della valutazione per un unico requisito (sarà presa in considerazione solo la tipologia di certificazione che attribuisce maggior punteggio).

Le Certificazioni, che saranno oggetto di valutazione, prodotte dall'Impresa devono riferirsi esclusivamente, pena la non attribuzione del relativo punteggio, a risorse dipendenti dell'Impresa stessa, al momento della scadenza della data di presentazione dell'offerta, cui sia applicato il pertinente CCNL di categoria e dovranno aver già completato l'eventuale periodo di apprendistato per la qualificazione professionale relativa al profilo richiesto per le attività del presente Accordo Quadro. Per risorse dipendenti si intendono risorse legate all'impresa partecipante da un rapporto di lavoro a tempo indeterminato.

Il candidato che abbia superato un esame di certificazione in data antecedente alla data di presentazione dell'offerta, ma non ancora provvisto del certificato originale in corso di emissione, può presentare

dichiarazione di superamento dell'esame rilasciata ai sensi del DPR 445/2000 dall'istituto di valutazione accreditato presso il quale il candidato ha sostenuto l'esame.

L'Impresa dovrà produrre la copia scansionata dell'estratto del Libro Unico del Lavoro, che comprovi la sussistenza di un rapporto di lavoro dipendente, al momento della data di scadenza della presentazione dell'offerta, delle risorse di cui sopra e per le quali sono state presentate le certificazioni tecniche oggetto di valutazione. Le certificazioni sprovviste di tale documentazione non saranno ritenute valide e non si procederà ad attribuire il relativo punteggio.

Le risorse certificate che faranno parte del Team dovranno essere dipendenti dell'impresa almeno dalla data di scadenza della presentazione dell'offerta.

Le risorse utilizzate per il servizio, ad eccezione di quelle cui si riferiscono le certificazioni, oggetto di valutazione, devono essere dipendenti dell'Impresa nelle forme previste dal D.lgs 276/03 e s.m.i., e regolarmente assunte al momento della costituzione del team, con applicazione del pertinente CCNL di categoria e dovranno aver già completato l'eventuale periodo di apprendistato per la qualificazione professionale relativa al profilo richiesto per le attività del presente Accordo Quadro.

Nel caso in cui, dall'esame delle Certificazioni prodotte, si dovesse riscontrare che la stessa risorsa certificata è stata offerta da due o più Imprese/RTI partecipanti al confronto competitivo, Poste Italiane non ne terrà conto e non procederà all'attribuzione del relativo punteggio.

7.3 Referenze Aziendali

Di seguito si riportano gli ulteriori requisiti che saranno oggetto di valutazione per l'erogazione dei servizi in ambito.

I punteggi (Vi) di ogni requisito sono assegnati discrezionalmente dalla commissione in fase di valutazione, sulla base della rispondenza dei contenuti espressi rispetto a quanto richiesto, secondo i seguenti criteri di valutazione:

Giudizio discrezionale	Criterio
Ottimo	La proposta è completamente dettagliata ed esaustiva, andando significativamente oltre le richieste base del paragrafo/ sotto-requisito, proponendo contenuti ricchi di esempi, casi d'uso e riferimenti utilizzando un linguaggio lineare e comprensibile.
Più che adeguato	La proposta è molto dettagliata, eccedendo spesso le richieste base del paragrafo / sotto-requisito, l'insieme è coerente e completo.
Adeguato	La proposta è dettagliata e pur restando all'interno delle richieste del paragrafo sotto-requisito le esplode in modo completo e comprensibile.
Parzialmente adeguato	La proposta si limita a descrivere l'argomento indicato nel relativo paragrafo sotto-requisito.
Assente / Inadeguato	La proposta non descrive le richieste del paragrafo/sotto-requisito ovvero il paragrafo contiene informazioni non utilizzabili alla comprensione della soluzione.

Codice Requisito	Descrizione Requisito	Valutazione	Peso
VAL_REQ_24	<p>Referenza Aziendale – 1</p> <p>L'Impresa dovrà presentare max 1 scheda descrittiva che fornisca tutti gli elementi di interesse relativamente a un progetto di Service Transition in ambito Esercizio di sistemi informativi eseguito con buon esito presso un Cliente finale dall'Impresa/RTI concorrente.</p> <p>L'Impresa dovrà indicare se il progetto è stato eseguito come RTI o impresa singola indicando eventualmente il ruolo ricoperto nel RTI.</p> <p>Il progetto dovrà rispettare i seguenti requisiti minimi:</p> <ol style="list-style-type: none"> Il fatturato del progetto deve essere almeno di 800.000,00 €. 	<p>Punteggio Assegnato (max 18 punti)</p> <p>A ciascun sotto requisito viene attribuito un peso e la commissione valuterà discrezionalmente un giudizio sulla base della rispondenza dei contenuti espressi rispetto a quanto richiesto.</p> $P_{max} = \sum_{PAi=a}^c Pe_i * V_i$	12

	<p>2. Periodo di riferimento: ultimi 24 mesi antecedenti alla data di scadenza per la presentazione dell'offerta.</p> <p><u>Si precisa che i suddetti requisiti minimi (fatturato ed orizzonte temporale di riferimento) si intendono minimi ed inderogabili per poter procedere con la valutazione del requisito. Pertanto, il mancato soddisfacimento comporterà la NON attribuzione del relativo punteggio.</u></p> <p>La valutazione del progetto si baserà sui seguenti sotto-requisiti:</p> <p>a) Grado di aderenza e Approccio metodologico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grado di aderenza: verrà valutata la similitudine dei progetti presentati in relazione alle tecnologie in ambito rispetto a quelle utilizzate in PI e descritte al capitolo 2.2 rispetto allo specifico contesto di richiesto nel presente documento • Approccio metodologico: verrà valutata la modalità con cui l'offerente dimostrerà di aver gestito progetti tecnologici secondo processi e strumenti analoghi a quelli utilizzati in PI e così come indicato nel capitolo 2.1. <p>b) Numerosità di iniziative progettuali di delivery, con relativa descrizione e dettaglio, finalizzate al passaggio in produzione su tecnologie diverse (ad es. a mero titolo indicativo Openshift, Vmware, Azure, AWS, Jboss, Apache, Datadog, Dynatrace, Silk; Rational)</p> <p>c) Numerosità di iniziative progettuali con più di una tecnologia, con relativa descrizione e dettaglio, gestite in ambiente di produzione (ad es. a mero titolo indicativo Openshift, Vmware, Azure, AWS, Jboss, Apache, Datadog, Dynatrace, Silk, Rational).</p> <p>Nel caso in cui l'esperienza progettuale sia ricompresa all'interno di un contratto più ampio, l'Impresa dovrà descrivere soltanto la componente relativa alla tipologia dei servizi indicati nella Scheda (e della quota parte del concorrente se in RTI o Consorzio)</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Scheda Progetto (PA_i)</th><th>Peso (Pe_i)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>a) Grado di aderenza e Metodologia</td><td>1</td></tr> <tr> <td>b) Numero di iniziative</td><td>1</td></tr> <tr> <td>c) Numero di iniziative con più di una tecnologia</td><td>1</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Giudizio discrezionale</th><th>Pti (V_i)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ottimo</td><td>5</td></tr> <tr> <td>Più che adeguato</td><td>4</td></tr> <tr> <td>Adeguato</td><td>3</td></tr> <tr> <td>Parzialmente adeguato</td><td>2</td></tr> <tr> <td>Assente/Inadeguato</td><td>0</td></tr> </tbody> </table>	Scheda Progetto (PA _i)	Peso (Pe _i)	a) Grado di aderenza e Metodologia	1	b) Numero di iniziative	1	c) Numero di iniziative con più di una tecnologia	1	Giudizio discrezionale	Pti (V _i)	Ottimo	5	Più che adeguato	4	Adeguato	3	Parzialmente adeguato	2	Assente/Inadeguato	0
Scheda Progetto (PA _i)	Peso (Pe _i)																					
a) Grado di aderenza e Metodologia	1																					
b) Numero di iniziative	1																					
c) Numero di iniziative con più di una tecnologia	1																					
Giudizio discrezionale	Pti (V _i)																					
Ottimo	5																					
Più che adeguato	4																					
Adeguato	3																					
Parzialmente adeguato	2																					
Assente/Inadeguato	0																					

Vi è il punteggio del giudizio discrezionale i-esimo attribuito in sede di valutazione del paragrafo PAi.

In caso di mancata presentazione della Referenza, verrà attribuito un punteggio pari a 0.

Saranno attribuiti **ulteriori 3 punti** nel caso in cui la Scheda Progetto sia accompagnata da una Attestazione del Cliente Finale presso cui il progetto è stato erogato che ne attesti il buon esito.

	<p>ed erogati dalla singola impresa, e non dell'intero contratto di fornitura.</p> <p>L'Impresa dovrà, inoltre, indicare esplicitamente la quota di fatturato relativa solamente al progetto oggetto della referenza indicata nella Scheda.</p> <p>Lo stesso progetto erogato in anni distinti per il medesimo Cliente sarà considerato una sola volta ai fini dell'attribuzione del punteggio.</p>																								
VAL_REQ_25	<p>Referenza Aziendale – 2</p> <p>L'Impresa dovrà presentare max 1 scheda descrittiva che fornisca tutti gli elementi di interesse relativamente a un progetto di implementazione di metodologie Secure DevOps nei processi di Service Transition Management eseguito con buon esito presso un Cliente finale dall'Impresa/RTI concorrente.</p> <p>L'Impresa dovrà indicare se il progetto è stato eseguito come RTI o impresa singola indicando eventualmente il ruolo ricoperto nel RTI.</p> <p>Il progetto dovrà rispettare i seguenti requisiti minimi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Il fatturato del progetto deve essere almeno di 400.000,00 €. 2. Periodo di riferimento: ultimi 24 mesi antecedenti alla data di scadenza per la presentazione dell'offerta. <p><u>Si precisa che i suddetti requisiti minimi (fatturato ed orizzonte temporale di riferimento) si intendono minimi ed inderogabili per poter procedere con la valutazione del requisito. Pertanto, il mancato soddisfacimento comporterà la NON attribuzione del relativo punteggio.</u></p> <p>La valutazione del progetto si baserà sui seguenti sotto-requisiti:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Grado di aderenza rispetto allo specifico contesto richiesto nel presente CSO; b) Approccio metodologico adottato per l'implementazione della metodologia Secure DevOps nella gestione delle 	<p>Punteggio Assegnato (max 23 punti)</p> <p>A ciascun sotto requisito viene attribuito un peso e la commissione valuterà discrezionalmente un giudizio sulla base della rispondenza dei contenuti espressi rispetto a quanto richiesto.</p> $P_{max} = \sum_{PAi=a}^d Pe_i * V_i$ <table border="1"> <thead> <tr> <th>Scheda Progetto (PAi)</th> <th>Peso (Pe_i)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>a) Grado di aderenza</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>b) Metodologia</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>c) Numero di iniziative</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>d) Strumenti e Procedure</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Giudizio discrezionale</th> <th>Pti (Vi)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ottimo</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Più che adeguato</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Adeguato</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Parzialmente adeguato</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Assente/Inadeguato</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>Vi è il punteggio del giudizio discrezionale i-esimo attribuito in sede di valutazione del paragrafo PAi.</p>	Scheda Progetto (PAi)	Peso (Pe _i)	a) Grado di aderenza	1	b) Metodologia	1	c) Numero di iniziative	1	d) Strumenti e Procedure	1	Giudizio discrezionale	Pti (Vi)	Ottimo	5	Più che adeguato	4	Adeguato	3	Parzialmente adeguato	2	Assente/Inadeguato	0	8
Scheda Progetto (PAi)	Peso (Pe _i)																								
a) Grado di aderenza	1																								
b) Metodologia	1																								
c) Numero di iniziative	1																								
d) Strumenti e Procedure	1																								
Giudizio discrezionale	Pti (Vi)																								
Ottimo	5																								
Più che adeguato	4																								
Adeguato	3																								
Parzialmente adeguato	2																								
Assente/Inadeguato	0																								

	<p>attività di Service Transition Management;</p> <p>c) Numero di iniziative gestite attraverso l'approccio metodologico Secure DevOps nel contesto di Service Transition Management, con relativa descrizione e dettaglio;</p> <p>d) Strumenti e procedure Secure DevOps adottate a supporto delle attività di Service Transition Management.</p> <p>Nel caso in cui l'esperienza progettuale sia ricompresa all'interno di un contratto più ampio, l'Impresa dovrà descrivere soltanto la componente relativa alla tipologia dei servizi indicati nella Scheda (e della quota parte del concorrente se in RTI o Consorzio) ed erogati dalla singola impresa, e non dell'intero contratto di fornitura. Lo stesso progetto erogato in anni distinti per il medesimo Cliente sarà considerato una sola volta ai fini dell'attribuzione del punteggio.</p>	<p>In caso di mancata presentazione della Referenza, verrà attribuito un punteggio pari a 0.</p> <p>Saranno attribuiti ulteriori 3 punti nel caso in cui la Scheda Progetto sia accompagnata da una Attestazione del Cliente Finale presso cui il progetto è stato erogato che ne attesti il buon esito.</p>	
--	---	---	--

7.4 Scheda Tecnica di Progetto

Di seguito si riportano gli ulteriori requisiti che saranno oggetto di valutazione per l'erogazione dei servizi in ambito.

Codice Requisito	Descrizione Requisito	Valutazione (I)	Peso
VAL_REQ_26	<p>Organizzazione e Flessibilità</p> <p>L'Impresa dovrà presentare un documento che descriva l'organizzazione che si impegna ad adottare per l'erogazione dei servizi in considerazione del contesto tecnico-organizzativo descritto nei precedenti paragrafi.</p> <p>Deve essere illustrato il modello organizzativo (organigramma) e operativo adottato per l'erogazione dei servizi oggetto di fornitura, indicando le risorse impiegate e modalità di interazione.</p>	<p>Punteggio Assegnato (max 20 punti)</p> <p>A ciascun sotto requisito viene attribuito un peso e la commissione valuterà discrezionalmente un giudizio sulla base della rispondenza dei contenuti espressi rispetto a quanto richiesto.</p> $P_{max} = \sum_{PAi=a}^d Pe_i * Vi$	12

	<p>Ai fini dell'attribuzione del punteggio saranno valutati i seguenti sub-requisiti:</p> <p>a) Modello organizzativo adottato per le attività di governo e di qualità della fornitura in termini di interfacce ed interazione/coordinamento tra team di lavoro (interni all'Impresa e tra Impresa e Poste Italiane), esplicitando anche la modalità di interazione/coordinamento tra le varie attività</p> <p>b) Modello organizzativo adottato per le attività operative in termini di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • distribuzione delle attività, responsabilità operative di interazione tra team di lavoro, loro focalizzazione rispetto alle tipologie di attività previste all'interno del servizio richiesto (conduzione, evoluzione e progettualità) rispetto all'ambito del confronto competitivo • azioni mirate al miglioramento dei servizi di Transition Management • soluzione operativa per gestire la contrazione dei tempi pianificati e l'eventuale mutazione dei servizi nel corso della validità contrattuale • soluzione operativa per la gestione di richieste estemporanee; • soluzione operativa per la gestione dei picchi di attività <p>c) Modalità di subentro della fornitura con evidenza del piano delle attività, modalità utilizzo strumenti, personale messo a disposizione, assessment su tutti gli elementi costitutivi i servizi. Inoltre, bisognerà descrivere l'utilizzo delle risorse impiegate nelle singole attività e la definizione dei gruppi di lavoro in termini di dimensionamento e di competenze, nonché le modalità di affiancamento da parte del proprio personale all'Impresa uscente sulle tematiche funzionali e tecniche oggetto della fornitura.</p> <p>d) Modalità di affiancamento di fine fornitura con evidenza del piano delle</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Scheda Progetto (PA_i)</th><th>Peso (Pe_i)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>a) Modello organizzativo adottato per le attività di governo</td><td>1</td></tr> <tr> <td>b) Modello organizzativo adottato per le attività operative</td><td>1</td></tr> <tr> <td>c) Startup della fornitura</td><td>1</td></tr> <tr> <td>d) Modalità di affiancamento di fine fornitura</td><td>1</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Giudizio discrezionale</th><th>Pt_i (V_i)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ottimo</td><td>5</td></tr> <tr> <td>Più che adeguato</td><td>4</td></tr> <tr> <td>Adeguato</td><td>3</td></tr> <tr> <td>Parzialmente adeguato</td><td>2</td></tr> <tr> <td>Assente/Inadeguato</td><td>0</td></tr> </tbody> </table>	Scheda Progetto (PA _i)	Peso (Pe _i)	a) Modello organizzativo adottato per le attività di governo	1	b) Modello organizzativo adottato per le attività operative	1	c) Startup della fornitura	1	d) Modalità di affiancamento di fine fornitura	1	Giudizio discrezionale	Pt _i (V _i)	Ottimo	5	Più che adeguato	4	Adeguato	3	Parzialmente adeguato	2	Assente/Inadeguato	0	<p>Vi è il punteggio del giudizio discrezionale i-esimo attribuito in sede di valutazione del paragrafo PA_i.</p> <p>In caso di mancata presentazione della Scheda, verrà attribuito un punteggio pari a 0.</p>
Scheda Progetto (PA _i)	Peso (Pe _i)																								
a) Modello organizzativo adottato per le attività di governo	1																								
b) Modello organizzativo adottato per le attività operative	1																								
c) Startup della fornitura	1																								
d) Modalità di affiancamento di fine fornitura	1																								
Giudizio discrezionale	Pt _i (V _i)																								
Ottimo	5																								
Più che adeguato	4																								
Adeguato	3																								
Parzialmente adeguato	2																								
Assente/Inadeguato	0																								

	attività, modalità utilizzo strumenti o nuove proposte, utilizzo delle risorse e definizione dei gruppi di lavoro in termini di dimensionamento e di competenze, nonché le modalità di affiancamento da parte del proprio personale al subentrante sulle tematiche funzionali e tecniche oggetto della fornitura.		
--	---	--	--

8 LOTTO 3 - CARATTERISTICHE TECNICHE OGGETTO DI VALUTAZIONE

In questo Capitolo sono elencate le caratteristiche tecniche che saranno valutate ai fini dell'assegnazione del punteggio tecnico.

La colonna “Valutazione” indica, per ciascun Requisito, il criterio utilizzato per l’assegnazione del punteggio tecnico al Requisito stesso, sulla base delle caratteristiche offerte, riportate nella Relazione Tecnica (riferimento Allegato 2 - Modello di riferimento per la stesura della Relazione Tecnica).

Per ogni requisito, in relazione alla caratteristica offerta dall’Impresa, sarà attribuito il punteggio definito in base ai criteri espressi nella colonna “Valutazione”.

Il punteggio tecnico complessivo dell’offerta sarà la somma dei punteggi attribuiti alle singole voci.

8.1 Certificazioni Aziendali

Codice Requisito	Descrizione Requisito	Valutazione	Peso
VAL_REQ_27	<p>Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro</p> <p>Possesso da parte dell'Impresa/RTI/Consorzio della certificazione ISO 45001, in corso di validità alla data di scadenza presentazione dell'offerta, che fornisce indicazioni per consentire alle organizzazioni di fornire posti di lavoro sicuri e salubri prevenendo infortuni sul lavoro e problemi di salute, quindi migliorando la salute e sicurezza sul lavoro in modo proattivo.</p> <p>Verranno accettati da Poste, e consentiranno l'attribuzione del punteggio premiale previsto, esclusivamente le certificazioni rilasciate da organismi di valutazione della conformità accreditati ai sensi del Regolamento (CE) n. 765/2008 del 9 luglio 2008 ovvero da Enti di accreditamento firmatari di Accordi internazionali di Mutuo Riconoscimento EA, IAF e ILAC, <u> pena la mancata attribuzione del punteggio.</u></p>	<p>Punteggio Assegnato (max 2 punti)</p> <p>2 punti, se la certificazione è posseduta</p> <ul style="list-style-type: none"> • dall'Impresa singola; • in caso di R.T.I. / Consorzio ordinario, da tutte le imprese partecipanti al R.T.I./Consorzio; • in caso di Consorzio stabile / Consorzio tra cooperative di produzione e lavoro, dal Consorzio stesso, ove esegua in proprio le prestazioni, ovvero da tutte le consorziate designate per l'esecuzione. <p>1 punto, se la certificazione è posseduta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • in caso di R.T.I. / Consorzio ordinario, da almeno una delle imprese partecipanti al R.T.I./Consorzio; • in caso di Consorzio stabile / Consorzio tra cooperative di produzione e lavoro, da almeno una delle consorziate designate per l'esecuzione. <p>Tali regole troveranno applicazione al Consorzio che sia a sua volta mandataria / mandante di altro R.T.I. / Consorzio.</p>	2

	<p>Sistema di gestione ambientale</p> <p>Possesso da parte dell'Impresa/RTI/Consorzio della certificazione ISO 14001 “Sistemi di gestione ambientale”</p> <p><u>o in alternativa</u> possesso della certificazione EMAS (ECO-Management and Audit Scheme - sistema comunitario di ecogestione e audit), in corso di validità alla data di scadenza presentazione dell'offerta, che fissa i requisiti di un sistema di gestione ambientale di una qualsiasi organizzazione.</p> <p>Per la ISO 14001 verranno accettati da Poste, e consentiranno l'attribuzione del punteggio premiale previsto, esclusivamente le certificazioni rilasciate da organismi di valutazione della conformità accreditati ai sensi del Regolamento (CE) n. 765/2008 del 9 luglio 2008 ovvero da Enti di accreditamento firmatari di Accordi internazionali di Mutuo Riconoscimento EA, IAF e ILAC”, pena la mancata attribuzione del punteggio.</p> <p>Per la EMAS sarà accettato da Poste, e consentirà l'attribuzione del punteggio premiale previsto, esclusivamente il certificato di registrazione Emas sull'adesione a un sistema comunitario di ecogestione e audit ai sensi del regolamento (CE) n. 1221/2009, rilasciato da Ente accreditato, <u>pena la mancata attribuzione del punteggio</u>.</p>	<p>Punteggio Assegnato</p> <p>(max 2 punti)</p> <p>2 punti, se la certificazione è posseduta</p> <ul style="list-style-type: none"> • dall'Impresa singola; • in caso di R.T.I. / Consorzio ordinario, da tutte le imprese partecipanti al R.T.I./Consorzio; • in caso di Consorzio stabile / Consorzio tra cooperative di produzione e lavoro, dal Consorzio stesso, ove esegua in proprio le prestazioni, ovvero da tutte le consorziate designate per l'esecuzione. <p>1 punto, se la certificazione è posseduta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • in caso di R.T.I. / Consorzio ordinario, da almeno una delle imprese partecipanti al R.T.I./Consorzio; • in caso di Consorzio stabile / Consorzio tra cooperative di produzione e lavoro, da almeno una delle consorziate designate per l'esecuzione. <p>Tali regole troveranno applicazione al Consorzio che sia a sua volta mandataria / mandante di altro R.T.I. / Consorzio.</p>	
VAL_REQ_28			2

	<p>Sistema di gestione etica sociale</p> <p>Possesso da parte dell'Impresa/RTI/Consorzio della certificazione SA 8000 "Social Accountability", in corso di validità alla data di scadenza presentazione dell'offerta, volta a certificare alcuni aspetti della gestione aziendale attinenti alla responsabilità sociale d'impresa quali il rispetto dei diritti umani, il rispetto del diritto del lavoro, la tutela contro lo sfruttamento minorile, le garanzie di sicurezza e salubrità sul posto di lavoro, rilasciata da un organismo di certificazione accreditato SAI (Social Accountability International), <u>pena la mancata attribuzione del punteggio.</u></p> <p>o in alternativa, possesso della certificazione PAS 24000:2022 "Social management system – Specification", in corso di validità alla data di scadenza presentazione dell'offerta, rilasciata da organismi di valutazione della conformità accreditati ai sensi del Regolamento (CE) n. 765/2008 del 9 luglio 2008 ovvero da Enti di accreditamento firmatari di Accordi internazionali di Mutuo Riconoscimento EA, IAF e ILAC, <u>pena la mancata attribuzione del punteggio.</u></p>	<p>Punteggio Assegnato (max 2 punti)</p> <p>2 punti, se la certificazione è posseduta</p> <ul style="list-style-type: none"> • dall'Impresa singola; • in caso di R.T.I. / Consorzio ordinario, da tutte le imprese partecipanti al R.T.I./Consorzio; • in caso di Consorzio stabile / Consorzio tra cooperative di produzione e lavoro, dal Consorzio stesso, ove esegua in proprio le prestazioni, ovvero da tutte le consorziate designate per l'esecuzione. <p>1 punto, se la certificazione è posseduta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • in caso di R.T.I. / Consorzio ordinario, da almeno una delle imprese partecipanti al R.T.I./Consorzio; • in caso di Consorzio stabile / Consorzio tra cooperative di produzione e lavoro, da almeno una delle consorziate designate per l'esecuzione. <p>Tali regole troveranno applicazione al Consorzio che sia a sua volta mandataria / mandante di altro R.T.I. / Consorzio.</p>	2
VAL_REQ_29			

	<p>Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione</p> <p>Possesso da parte dell'Impresa/RTI/Consorzio della certificazione ISO 37001, in corso di validità alla data di scadenza presentazione dell'offerta, che identifica uno standard di gestione per aiutare le organizzazioni nella lotta contro la corruzione, istituendo una cultura di integrità, trasparenza e conformità.</p> <p>Verranno accettati da Poste, e consentiranno l'attribuzione del punteggio premiale previsto, esclusivamente le certificazioni rilasciate da organismi di valutazione della conformità accreditati ai sensi del Regolamento (CE) n. 765/2008 del 9 luglio 2008 ovvero da Enti di accreditamento firmatari di Accordi internazionali di Mutuo Riconoscimento EA, IAF e ILAC, <u>pena la mancata attribuzione del punteggio.</u></p>	<p>Punteggio Assegnato (max 2 punti)</p> <p>2 punti, se la certificazione è posseduta</p> <ul style="list-style-type: none"> • dall'Impresa singola; • in caso di R.T.I. / Consorzio ordinario, da tutte le imprese partecipanti al R.T.I./Consorzio; • in caso di Consorzio stabile / Consorzio tra cooperative di produzione e lavoro, dal Consorzio stesso, ove esegua in proprio le prestazioni, ovvero da tutte le consorziate designate per l'esecuzione. <p>1 punto, se la certificazione è posseduta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • in caso di R.T.I. / Consorzio ordinario, da almeno una delle imprese partecipanti al R.T.I./Consorzio; • in caso di Consorzio stabile / Consorzio tra cooperative di produzione e lavoro, da almeno una delle consorziate designate per l'esecuzione. <p>Tali regole troveranno applicazione al Consorzio che sia a sua volta mandataria / mandante di altro R.T.I. / Consorzio.</p>	2
VAL_REQ_30			

	<p>Sistema di gestione della parità di genere</p> <p>Possesso da parte dell'Impresa/RTI/Consorzio della certificazione di Parità di Genere di cui all'art. 46 bis del D.Lgs 198/2006 (Codice per le pari opportunità), in conformità alle linee guida della prassi UNI/PdR 125:2022, in corso di validità alla data di scadenza presentazione dell'offerta.</p> <p>Verranno accettati da Poste, e consentiranno l'attribuzione del punteggio premiale previsto, esclusivamente le certificazioni rilasciate da organismi di valutazione della conformità accreditati ai sensi del Regolamento (CE) n. 765/2008 del 9 luglio 2008 ovvero da Enti di accreditamento firmatari di Accordi internazionali di Mutuo Riconoscimento EA, IAF e ILAC, <u>pena la mancata attribuzione del punteggio.</u></p>	<p>Punteggio Assegnato (max 2 punti)</p> <p>2 punti, se la certificazione è posseduta</p> <ul style="list-style-type: none"> • dall'Impresa singola; • in caso di R.T.I. / Consorzio ordinario, da tutte le imprese partecipanti al R.T.I./Consorzio; • in caso di Consorzio stabile / Consorzio tra cooperative di produzione e lavoro, dal Consorzio stesso, ove esegua in proprio le prestazioni, ovvero da tutte le consorziate designate per l'esecuzione. <p>1 punto, se la certificazione è posseduta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • in caso di R.T.I. / Consorzio ordinario, da almeno una delle imprese partecipanti al R.T.I./Consorzio; • in caso di Consorzio stabile / Consorzio tra cooperative di produzione e lavoro, da almeno una delle consorziate designate per l'esecuzione. <p>Tali regole troveranno applicazione al Consorzio che sia a sua volta mandataria / mandante di altro R.T.I. / Consorzio.</p>	2
VAL_REQ_31			

	<p>Sistema di gestione della sicurezza delle informazioni</p> <p>Possesso da parte dell'Impresa/RTI/Consorzio della certificazione ISO 27001, in corso di validità alla data di scadenza presentazione dell'offerta, che definisce i requisiti per un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (ISMS). Questo standard aiuta le organizzazioni a gestire i rischi legati alla sicurezza delle informazioni, proteggendo i dati da accessi non autorizzati, distruzione, modifiche non autorizzate e interruzioni di servizio.</p>	<p>Punteggio Assegnato (max 2 punti)</p> <p>2 punti, se la certificazione è posseduta</p> <ul style="list-style-type: none"> • dall'Impresa singola; • in caso di R.T.I. / Consorzio ordinario, da tutte le imprese partecipanti al R.T.I./Consorzio; • in caso di Consorzio stabile / Consorzio tra cooperative di produzione e lavoro, dal Consorzio stesso, ove esegua in proprio le prestazioni, ovvero da tutte le consorziate designate per l'esecuzione. <p>1 punto, se la certificazione è posseduta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • in caso di R.T.I. / Consorzio ordinario, da almeno una delle imprese partecipanti al R.T.I./Consorzio; • in caso di Consorzio stabile / Consorzio tra cooperative di produzione e lavoro, da almeno una delle consorziate designate per l'esecuzione. <p>Tali regole troveranno applicazione al Consorzio che sia a sua volta mandataria / mandante di altro R.T.I. / Consorzio.</p>	2
VAL_REQ_32	<p>Verranno accettati da Poste, e consentiranno l'attribuzione del punteggio premiale previsto, esclusivamente le certificazioni rilasciate da organismi di valutazione della conformità accreditati ai sensi del Regolamento (CE) n. 765/2008 del 9 luglio 2008 ovvero da Enti di accreditamento firmatari di Accordi internazionali di Mutuo Riconoscimento EA, IAF e ILAC, <u>pena la mancata attribuzione del punteggio</u>.</p>		

8.2 Certificazioni Professionali

Codice Requisito	Descrizione Requisito	Valutazione	Peso
VAL_REQ_33	<p>Competenza Team di Lavoro in ambito Specialista Rete.</p> <p>L'Impresa dovrà presentare massimo 3 risorse che siano in possesso di una delle seguenti certificazioni in corso di validità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificazione Cisco CCNP Enterprise • Certificazione Cisco CCNP DataCenter • Certificazione Cisco Certified 	<p>Punteggio Assegnato (max 15 punti)</p> <p>Il punteggio attribuito tiene conto, in prima analisi, della diversificazione delle certificazioni offerte; in seconda analisi, del numero di risorse certificate, costituenti il team di lavoro.</p> <p>P = (2 x R) + (R x C)</p> <p>dove:</p>	5

	<p>Network Professional ENCOR</p> <p>Un numero di risorse certificate, superiore a quanto richiesto, non sarà oggetto di valutazione.</p> <p>La certificazione deve essere attiva ed in corso di validità al momento della data di scadenza della presentazione dell'offerta.</p> <p>Ad ogni risorsa può essere associata una sola figura professionale e una sola certificazione.</p>	<p>R = Numero Risorse Certificate</p> <p>C = Numero Certificati Diversi con $R \geq C$</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>C</th><th>3</th><th>2</th><th>1</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>R</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>3</td><td>15</td><td>12</td><td>9</td></tr> <tr> <td>2</td><td></td><td>8</td><td>6</td></tr> <tr> <td>1</td><td></td><td></td><td>2</td></tr> </tbody> </table>	C	3	2	1	R				3	15	12	9	2		8	6	1			2	
C	3	2	1																				
R																							
3	15	12	9																				
2		8	6																				
1			2																				
VAL_REQ_34	<p>Competenza Team di Lavoro in ambito Delivery Data Center.</p> <p>L'Impresa dovrà presentare massimo 3 risorse che siano in possesso di una delle seguenti certificazioni in corso di validità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cisco Certified Specialist Enterprise Encor • Cisco Certified Specialist Enterprise Advanced Infrastructure Implementation • Prince 2 Foundation <p>Un numero di risorse certificate, superiore a quanto richiesto, non sarà oggetto di valutazione.</p> <p>La certificazione deve essere attiva ed in corso di validità al momento della data di scadenza della presentazione dell'offerta.</p> <p>Ad ogni risorsa può essere associata una sola figura professionale e una sola certificazione.</p>	<p>Punteggio Assegnato (max 15 punti)</p> <p>Il punteggio attribuito tiene conto, in prima analisi, della diversificazione delle certificazioni offerte; in seconda analisi, del numero di risorse certificate, costituenti il team di lavoro.</p> $P = (2 \times R) + (R \times C)$ <p>dove:</p> <p>R = Numero Risorse Certificate</p> <p>C = Numero Certificati Diversi con $R \geq C$</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>C</th><th>3</th><th>2</th><th>1</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>R</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>3</td><td>15</td><td>12</td><td>9</td></tr> <tr> <td>2</td><td></td><td>8</td><td>6</td></tr> <tr> <td>1</td><td></td><td></td><td>2</td></tr> </tbody> </table>	C	3	2	1	R				3	15	12	9	2		8	6	1			2	8
C	3	2	1																				
R																							
3	15	12	9																				
2		8	6																				
1			2																				
VAL_REQ_35	<p>Competenza Team di Lavoro in ambito Operatore Data Center.</p> <p>L'Impresa dovrà presentare massimo 2 risorse che siano in possesso di una delle seguenti certificazioni in corso di validità:</p>	<p>Punteggio Assegnato (max 8 punti)</p> <p>Il punteggio attribuito tiene conto, in prima analisi, della diversificazione delle certificazioni offerte; in seconda analisi, del</p>	3																				

	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Certified: Azure Solution Architect Expert • Microsoft Certified: Azure Stack Hub Operator Associate <p>Un numero di risorse certificate, superiore a quanto richiesto, non sarà oggetto di valutazione.</p> <p>La certificazione deve essere attiva ed in corso di validità al momento della data di scadenza della presentazione dell'offerta.</p> <p>Ad ogni risorsa può essere associata una sola figura professionale e una sola certificazione.</p>	<p>numero di risorse certificate, costituenti il team di lavoro.</p> $P = (2 \times R) + (R \times C)$ <p>dove:</p> <p>R = Numero Risorse Certificate</p> <p>C = Numero Certificati Diversi</p> <p>con $R \geq C$</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">R</th><th style="text-align: center;">C</th><th style="text-align: center;">2</th><th style="text-align: center;">1</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">2</td><td style="text-align: center;">8</td><td style="text-align: center;">6</td><td></td></tr> <tr> <td style="text-align: center;">1</td><td></td><td style="text-align: center;">3</td><td></td></tr> </tbody> </table>	R	C	2	1	2	8	6		1		3		
R	C	2	1												
2	8	6													
1		3													

Relativamente alle certificazioni professionali del team offerto, non saranno ritenuti validi certificati conseguiti da una stessa risorsa presentati ai fini dell'acquisizione del punteggio per requisiti diversi, ovvero, le certificazioni conseguite da una stessa risorsa saranno valide ai fini della valutazione per un unico requisito (sarà presa in considerazione solo la tipologia di certificazione che attribuisce maggior punteggio).

Le Certificazioni, che saranno oggetto di valutazione, prodotte dall'Impresa devono riferirsi esclusivamente, pena la non attribuzione del relativo punteggio, a risorse dipendenti dell'Impresa stessa, al momento della scadenza della data di presentazione dell'offerta, cui sia applicato il pertinente CCNL di categoria e dovranno aver già completato l'eventuale periodo di apprendistato per la qualificazione professionale relativa al profilo richiesto per le attività del presente Accordo Quadro. Per risorse dipendenti si intendono risorse legate all'impresa partecipante da un rapporto di lavoro a tempo indeterminato.

Il candidato che abbia superato un esame di certificazione in data antecedente alla data di presentazione dell'offerta, ma non ancora provvisto del certificato originale in corso di emissione, può presentare dichiarazione di superamento dell'esame rilasciata ai sensi del DPR 445/2000 dall'istituto di valutazione accreditato presso il quale il candidato ha sostenuto l'esame.

L'Impresa dovrà produrre la copia scansionata dell'estratto del Libro Unico del Lavoro, che comprovi la sussistenza di un rapporto di lavoro dipendente, al momento della data di scadenza della presentazione dell'offerta, delle risorse di cui sopra e per le quali sono state presentate le certificazioni tecniche oggetto di valutazione. Le certificazioni sprovviste di tale documentazione non saranno ritenute valide e non si procederà ad attribuire il relativo punteggio.

Le risorse certificate che faranno parte del Team dovranno essere dipendenti dell'impresa almeno dalla data di scadenza della presentazione dell'offerta.

Le risorse utilizzate per il servizio, ad eccezione di quelle cui si riferiscono le certificazioni, oggetto di valutazione, devono essere dipendenti dell'Impresa nelle forme previste dal D.lgs 276/03 e s.m.i., e regolarmente assunte al momento della costituzione del team, con applicazione del pertinente CCNL di categoria e dovranno aver già completato l'eventuale periodo di apprendistato per la qualificazione professionale relativa al profilo richiesto per le attività del presente Accordo Quadro.

Nel caso in cui, dall'esame delle Certificazioni prodotte, si dovesse riscontrare che la stessa risorsa certificata è stata offerta da due o più Imprese/RTI partecipanti al confronto competitivo, Poste Italiane non ne terrà conto e non procederà all'attribuzione del relativo punteggio.

8.3 Referenza Aziendale

Di seguito si riportano gli ulteriori requisiti che saranno oggetto di valutazione per l'erogazione dei servizi in ambito.

I punteggi (Vi) sono assegnati discrezionalmente dalla commissione in fase di valutazione, sulla base della rispondenza dei contenuti espressi rispetto a quanti richiesto, secondo i seguenti criteri di valutazione:

Giudizio discrezionale	Criterio
Ottimo	La proposta è completamente dettagliata ed esaustiva, andando significativamente oltre le richieste base del paragrafo/ sotto-requisito, proponendo contenuti ricchi di esempi, casi d'uso e riferimenti utilizzando un linguaggio lineare e comprensibile.
Più che adeguato	La proposta è molto dettagliata, eccedendo spesso le richieste base del paragrafo / sotto-requisito, l'insieme è coerente e completo.
Adeguato	La proposta è dettagliata e pur restando all'interno delle richieste del paragrafo sotto-requisito le esplode in modo completo e comprensibile.
Parzialmente adeguato	La proposta si limita a descrivere l'argomento indicato nel relativo paragrafo sotto-requisito.
Assente / Inadeguato	La proposta non descrive le richieste del paragrafo/sotto-requisito ovvero il paragrafo contiene informazioni non utilizzabili alla comprensione della soluzione.

Codice Requisito	Descrizione Requisito	Valutazione	Peso																		
VAL_REQ_36	<p>Referenza Aziendale – 1</p> <p>L’Impresa/RTI dovrà presentare massimo 1 scheda descrittiva relativa ad un progetto di servizi di gestione ed evoluzione di server e storage in esercizio in ambito Data Center Management eseguito presso un Cliente finale dall’Impresa/RTI concorrente.</p> <p>L’Impresa dovrà indicare se il progetto è stato eseguito come RTI o impresa singola indicando eventualmente il ruolo ricoperto nella RTI.</p> <p>Il progetto dovrà essere riferito agli ultimi 24 mesi antecedenti alla data di scadenza per la presentazione dell’offerta.</p> <p>La valutazione, per progetto, si baserà sui seguenti sotto-requisiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) descrizione dei processi operativi coperti dall’Impresa attraverso i propri team; b) descrizione dell’organizzazione del lavoro e delle competenze professionali impiegate; descrizione delle modalità di intervento effettuate in caso di riscontrato malfunzionamento rilevato. <p>Alla valutazione discrezionale dei predetti sotto-requisiti verranno attribuiti i seguenti PUNTI AGGIUNTIVI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • N.ro di server fisici gestiti nel corso di <u>un anno solare</u> <ul style="list-style-type: none"> ✓ da 300 a 1000: 1 punto ✓ da 1000 a 1300: 2 punti ✓ da 1301 a 1500: 3 punti <p>Le numeriche oltre i 1500 server non saranno prese in considerazione ai fini dell’attribuzione del punteggio.</p> • N.ro di interventi di manutenzione correttiva eseguiti esclusivamente nel corso di <u>un anno solare</u>: <ul style="list-style-type: none"> ✓ da 200 a 600: 1 punto ✓ da 600 a 800: 2 punti ✓ da 801 a 1000: 3 punti 	<p>Punteggio Assegnato (max 17 punti)</p> <p>A ciascun sotto requisito viene attribuito un peso e la commissione valuterà discrezionalmente un giudizio sulla base della rispondenza dei contenuti espressi rispetto a quanto richiesto.</p> $P_{max} = \sum_{PAi=a}^b Pe_i * V_i$ <table border="1"> <thead> <tr> <th>Scheda Progetto (PAi)</th> <th>Peso (Pei)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>descrizione dei processi operativi</td> <td>0,5</td> </tr> <tr> <td>descrizione dell’organizzazione</td> <td>0,5</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Giudizio discrezionale</th> <th>Pti (Vi)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ottimo</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Più che adeguato</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Adeguato</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Parzialmente adeguato</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Assente/Inadeguato</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>Vi è il punteggio del giudizio discrezionale i-esimo attribuito in sede di valutazione del paragrafo PAi.</p> <p>In caso di mancata presentazione della Referenza, verrà attribuito un punteggio pari a 0.</p>	Scheda Progetto (PAi)	Peso (Pei)	descrizione dei processi operativi	0,5	descrizione dell’organizzazione	0,5	Giudizio discrezionale	Pti (Vi)	Ottimo	5	Più che adeguato	4	Adeguato	3	Parzialmente adeguato	2	Assente/Inadeguato	0	20
Scheda Progetto (PAi)	Peso (Pei)																				
descrizione dei processi operativi	0,5																				
descrizione dell’organizzazione	0,5																				
Giudizio discrezionale	Pti (Vi)																				
Ottimo	5																				
Più che adeguato	4																				
Adeguato	3																				
Parzialmente adeguato	2																				
Assente/Inadeguato	0																				

	<p>Le numeriche oltre i 1000 interventi di manutenzione non saranno prese in considerazione ai fini dell'attribuzione del punteggio</p> <ul style="list-style-type: none"> • N.ro applicazioni tecnologiche gestite in un anno solare (ad esempio Openshift con numero POD, di name spaces e microservizi; Vmware Esxi con numero di VM; VM su Public Cloud): <ul style="list-style-type: none"> ✓ da 20 a 40: 1 punto ✓ da 40 a 70: 2 punti ✓ da 71 a 100: 3 punti <p>Le numeriche oltre le 100 applicazioni tecnologiche non saranno prese in considerazione ai fini dell'attribuzione del punteggio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Attestazione del Cliente Finale presso cui il progetto è stato erogato il progetto che ne attesti il buon esito. L'attestazione del Cliente deve indicare in chiaro: servizio, fatturato, numero di server fisici gestiti, numero di interventi di manutenzione effettuati e numero di applicazioni tecnologiche gestite: 3 punti <p>Attestazioni del cliente, sprovviste delle predette numeriche non saranno ritenute valide ai fini dell'attribuzione dei punti aggiuntivi.</p>	
--	---	--

8.4 Scheda Tecnica di Progetto

Di seguito si riportano gli ulteriori requisiti che saranno oggetto di valutazione per l'erogazione dei servizi in ambito.

Codice Requisito	Descrizione Requisito	Valutazione (I)	Peso
VAL_REQ_37	<p>Organizzazione e Flessibilità</p> <p>L'Impresa dovrà presentare 1 scheda che descriva l'organizzazione che si impegna ad adottare per l'erogazione dei servizi in considerazione del contesto tecnico-organizzativo descritto nei precedenti paragrafi.</p> <p>Deve essere illustrato il modello organizzativo (organigramma) e operativo adottato per l'erogazione dei servizi oggetto di fornitura,</p>	<p>Punteggio Assegnato (max 15 punti)</p> <p>A ciascun sotto requisito viene attribuito un peso e la commissione valuterà discrezionalmente un giudizio sulla base della rispondenza dei contenuti espressi rispetto a quanto richiesto.</p>	12

	<p>indicando le risorse impiegate e modalità di interazione.</p> <p>Ai fini dell'attribuzione del punteggio saranno valutati i seguenti sub-requisiti:</p> <p>a) Modalità di startup della fornitura con descrizione puntuale delle attività che saranno effettuate per l'avvio della fornitura. In particolare, dovranno essere trattati in modo esaustivo i seguenti temi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Piano Esecutivo di tutte le attività necessarie alla presa in carico e alla gestione dei servizi oggetto del confronto competitivo; • Modalità operative per l'attuazione ed il governo della fase di start-up della fornitura; • Modalità di setup degli strumenti funzionali all'erogazione del servizio; • Modalità per la verifica dei volumi operativi da gestire e per la costruzione della mappa delle competenze • Modalità di governo dei Servizi in termini di, ad esempio, SAL di Avanzamento, Monitoraggio e consegna Deliverables, Report SLA. • Effort previsto e figure professionali indicate per l'attività di startup • Piano di subentro con dettaglio delle modalità per l'esecuzione delle fasi di shadowing / reverse shadowing di tutte le attività perimetro in carico all'Impresa uscente e/o a Personale di Poste Italiane <p>b) Modello organizzativo adottato per le attività di governo e operative in termini di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Distribuzione delle attività, responsabilità operative di interazione tra team di lavoro, loro focalizzazione rispetto alle tipologie di attività previste all'interno del servizio richiesto rispetto all'ambito del confronto competitivo • Approccio metodologico proposto per la gestione dei ticket, anche in termini di 	$P_{max} = \sum_{PAi=a}^c Pe_i * V_i$ <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Sotto-requisiti</th> <th>Peso (Pe_i)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>a</td> <td>Subentro e Startup</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>b</td> <td>Governo e qualità</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>c</td> <td>Fine Fornitura</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Giudizio discrezionale</th> <th>Pti (V_i)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>Ottimo</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Più che adeguato</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Adeguato</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Parzialmente adeguato</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Assente/Inadeguato</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>Vi è il punteggio del giudizio discrezionale i-esimo attribuito in sede di valutazione del paragrafo PAi.</p> <p>In caso di mancata presentazione della Scheda, verrà attribuito un punteggio pari a 0.</p>		Sotto-requisiti	Peso (Pe _i)	a	Subentro e Startup	1	b	Governo e qualità	1	c	Fine Fornitura	1		Giudizio discrezionale	Pti (V _i)		Ottimo	5		Più che adeguato	4		Adeguato	3		Parzialmente adeguato	2		Assente/Inadeguato	0
	Sotto-requisiti	Peso (Pe _i)																														
a	Subentro e Startup	1																														
b	Governo e qualità	1																														
c	Fine Fornitura	1																														
	Giudizio discrezionale	Pti (V _i)																														
	Ottimo	5																														
	Più che adeguato	4																														
	Adeguato	3																														
	Parzialmente adeguato	2																														
	Assente/Inadeguato	0																														

	<p>ottimizzazione delle procedure attraverso l'introduzione di automazione.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soluzione operativa proposta per il conseguimento dell'obiettivo di contrazione dei tempi pianificati per la realizzazione delle attività di esecuzione delle attività di servizio • Soluzione operativa proposta per la gestione dei picchi di attività che comportino la realizzazione di più interventi in parallelo e per l'efficientamento delle richieste estemporanee • Framework / standard / best practices che saranno adottate per l'erogazione dei servizi <p>c) Modalità di affiancamento di fine fornitura con evidenza del piano delle competenze disponibile per l'affiancamento, la documentazione a supporto del rilascio degli ambiti, nonché le modalità di affiancamento da parte del proprio personale al subentrante sulle tematiche funzionali e tecniche oggetto della fornitura.</p> <p>Si richiede di dettagliare l'effort previsto e le figure professionali indicate per l'affiancamento di fine della fornitura.</p>	
--	---	--