TEATRO DI SAN CARLO
1737

DISCIPLINARE TECNICO

Adeguamento del Sistema Informatico
Della Fondazione Teatro San Carlo di Napoli

Fondazione Teatro di San Carlo
Via San Carlo n. 98/F – 80132 Napoli
P. Iva 00299840637

1. DESCRIZIONE DELL'ENTE PROPONENTE

La Fondazione Teatro San Carlo di Napoli è un ente per la produzione di attività di pubblico spettacolo di tipo teatrale storicamente attiva nell'ambito della cultura internazionale da diverse centinaia di anni.
Il Teatro di san Carlo lega la sua notorietà all'opera lirica ed alla musica e, più in generale, alla sua storica attitudine a produrre spettacoli. La Fondazione altresì è impegnata nella salvaguardia e nella conservazione di un patrimonio produttivo musicale e storico-artistico al fine di diffondere la cultura musicale. Tale percorso evidenzia uno stretto legame tra la sfera culturale ed economica con i valori e l'identità propria della città di Napoli, della regione Campania e del panorama internazionale nel segno di una continuità storica che rende il san Carlo un patrimonio da sempre impresso nella memoria collettiva.

2. IL SISTEMA INFORMATIVO DELLA FONDAZIONE

2.1 IL MODELLO ORGANIZZATIVO: GLI ATTORI COINVOLTI

L'attività della Fondazione consiste nella produzione di pubblici spettacoli lirici e sinfonici. La struttura organizzativa è così articolata:

- Direzione
- Uffici
- Masse artistiche
- Reparti tecnici

2.1.1 Direzione

Provvede alla programmazione ed alla gestione delle attività della Fondazione, esercitando una azione di controllo e impartendo le necessarie direttive a tutti gli organi ed a tutti i reparti del teatro. Fanno parte della Direzione o dipendono direttamente da essa:

1. La Sovrintendenza
2. La Direzione Artistica
3. La Direzione di Produzione
4. La Direzione Marketing e Sponsoring
5. La Direzione Allestimenti scenici
6. La Direzione ufficio stampa e P.R.
7. La Direzione Amministrazione e Finanza
8. La Direzione delle Risorse Umane
9. La Direzione Immobili e Sicurezza sul Lavoro

2.1.2 Uffici

Comprende tutti i reparti e gli uffici composti da dipendenti e/o "esterni" che formano il supporto amministrativo necessario alla attività di teatro:

1. Ufficio del personale
2. Ufficio cassa
3. Ufficio ragioneria
4. Ufficio acquisti
5. Magazzino
6. Biglietteria
7. Ufficio stampa

8. Ufficio affari legali
9. Ufficio Marketing
10. Segreteria artistica
11. Ufficio allestimenti scenici

2.1.3 Masse artistiche

Comprendono tutti i reparti e gli uffici composti da dipendenti e/o "esterni" scritturati che eseguono le opere e gli spettacoli secondo la programmazione stabilità dalla Direzione. Fanno parte delle masse artistiche:

1. L'orchestra
2. Il Corpo di ballo e la scuola
3. Il Coro e la scuola

2.1.4 Reparti tecnici

Comprendono tutti i reparti composti da dipendenti e/o "esterni" che eseguono le categorie di lavori necessari per l'allestimento e montaggio degli spettacoli secondo la programmazione stabilita dalla Direzione. Fanno parte dei reparti tecnici:

1. Reparto elettricisti
2. Reparto attrezzeria:
3. Reparto sartoria
4. Reparto scenografia
5. Reparto falegnameria
6. Reparto macchinisti
7. Reparto fonici
8. Reparto manutentori e sicurezza sul lavoro

2.2 IL PATRIMONIO INFORMATIVO: LE CATEGORIE INFORMATIVE

Le informazioni gestite dal Sistema Informativo della Fondazione appartengono alle categorie descritte di seguito.

1. *Logistica*: in tale categoria ricadano le informazioni riguardanti i depositi/magazzini (layout aziendale) e tutte quelle necessarie all'esecuzione delle movimentazioni, nonché le informazioni per la valutazione inventariale e dei costi di articoli;
2. *Amministrativa/Finanziaria*: in tale categoria ricadano le informazioni necessarie alle procedure amministrative e di contabilità finanziaria (gestione dei flussi finanziari, compensi a terzi, cespiti, contabilità analitica, budget, controllo di gestione, ecc.);
3. *Acquisti*: in tale categoria ricadono le informazioni per la gestione del flusso passivo della Fondazione, ed in particolare quelle necessarie alla gestione delle richieste d'acquisto di beni/servizi e degli ordini ai fornitori (raccolta richieste d'acquisto e quotazione, gestione dell'acquisizione per affidamento diretto o gara, emissione ed evasioni degli ordini, contrattualistica, ecc.);
4. *Vendite*: in tale categoria ricadono le informazioni per la gestione del flusso attivo della Fondazione verso il cliente, ed in particolare quelle necessarie alla gestione degli ordini dei clienti concernenti l'acquisto di biglietti per gli spettacoli (ricezione, elaborazione, evasione ed analisi) e quelle di supporto ad eventuali campagne di marketing;
5. *Progetti*: in tale categoria ricadono tutte le informazioni necessarie alla gestione dei progetti interni alla Fondazione sia quelli artistici sia quelli derivanti da fondi Europei;

6. *Risorse Umane*: in tale categoria ricadono tutte le informazioni per la gestione del personale in tutti i suoi aspetti, dal computo di paghe/stipendi e gestione dei contratti alla turnazione, dal reclutamento (soprattutto nel caso di artisti) alla formazione e crescita professionale, ecc.;
7. *Impianti*: in tale categoria ricadono tutte le informazioni necessarie alla manutenzione e controllo di impianti/macchinari/attrezzature (soprattutto quelli necessari alla messa in scena degli spettacoli);
8. *Spettacoli*: in tale categoria ricadono tutte le informazioni per la pianificazione/programmazione, l'allestimento, la gestione, il monitoraggio/controllo, la messa in scena e l'archiviazione degli spettacoli teatrali.

Tali informazioni costituiscono la base dei flussi di scambio dei dati, tra i diversi settori che costituiscano la Fondazione e tra questa ed i vari attori del sistema all'interno dei *processi di business* interesse.

2.3 IL MODELLO FUNZIONALE: I PRINCIPALI PROCESSI SUPPORTATI

Con riferimento alle categorie informative definite in precedenza, i principali processi di business *primari* gestiti dalla Fondazione, che ne descrivono la catena del valore, sono quelli riportati di seguito:

- gestione dell'acquisizione dei beni e servizi,
- gestione dei depositi/magazzini,
- gestione degli spettacoli,
- gestione delle vendite e marketing,
- gestione dei progetti.

I principali processi di supporto individuati sono quelli inerenti alla:

- amministrazione, gestione della contabilità e controllo di gestione,
- gestione delle risorse umane.

La Figura 1 schematizza tali processi.

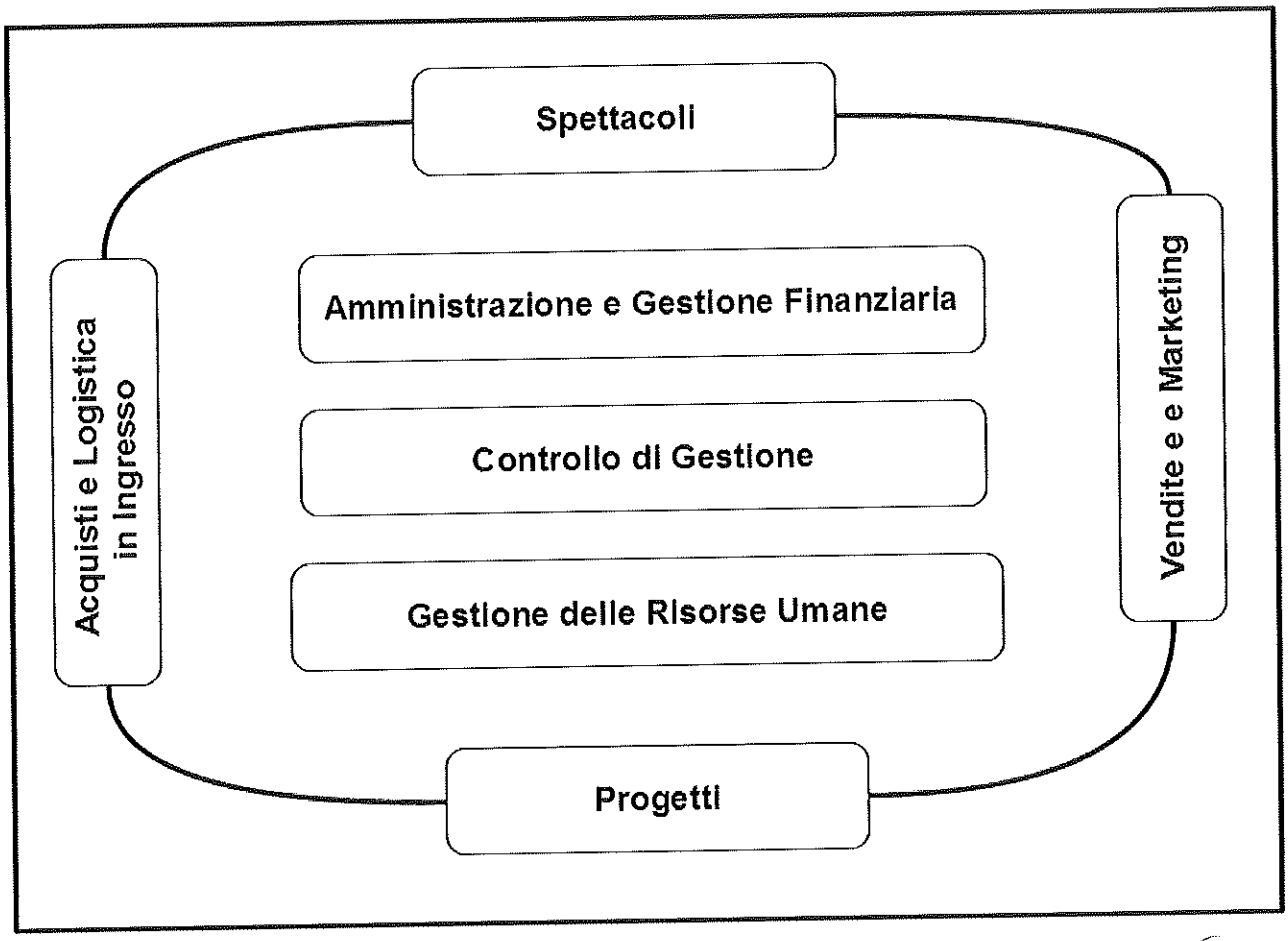

Figura 1: Processi della Fondazione S. Carlo.

Allo stato attuale i processi descritti hanno efficienza limitata in quanto le fasi che li costituiscono o non utilizzano o utilizzano solo in parte le tecnologie informatiche.

2.4 IL MODELLO INFORMATICO: LE TECNOLOGIE DI SUPPORTO

Lo stato attuale del sistema informatico prevede per ciò che concerne gli impianti di elaborazione delle informazioni l'esistenza di:

- 2 server per la gestione del dominio e per la gestione delle cartelle condivise e storage dei documenti;
- 2 Server HP con funzionalità varie;
- 1 server IBM AS-400 per il supporto del sistema informativo inerente la gestione amministrativa e della contabilità, e la gestione del personale;
- 60 Personal Computer di varia tipologia;
- 15 Portatili di varie marche.

Per quanto riguarda la rete si ha:

- un collegamento in fibra ottica a 10 Mbit con BMG;
- l'utilizzo del servizio MPLS *Hyperway*.

Infine sono presenti alcuni applicativi software per:

- la vendita di biglietti on-line:
- la gestione dell'archivio multimediale.

3. OGGETTO DELLA FORNITURA

3.1 Obiettivi realizzativi

La presente fornitura ha come oggetto la realizzazione di un **sistema gestionale integrato**, avente i seguenti obiettivi generali:

- incrementare l'efficienza delle attività ordinarie svolte dalla Fondazione;
- accrescere la fruibilità delle informazioni sia per il personale interno sia per gli utenti e le terze parti cooperanti con la struttura;
- accrescere la sicurezza del sistema informatico e la sua affidabilità;
- migliorare la gestione delle procedure amministrative;
- standardizzare i processi della struttura teatrale;
- incrementare l'integrazione tra i differenti sistemi.

I principali requisiti che la soluzione applicativa proposta dovrà soddisfare sono:

- ottimizzazione di risorse e riduzione al minimo della ridondanza di informazioni;
- facilità d'uso per l'utente finale;
- interoperabilità con altri sistemi informativi;
- parametrizzazione per una facile adattabilità alle modalità operative;
- scalabilità per eventuali espansioni dovute a successive necessità della Fondazione.

In particolare, i principali processi di business su cui si vuole focalizzare l'attenzione sono quelli relativi alla gestione dei principali processi primari e di supporto all'interno della struttura.

Le tipologie di intervento sui processi dovranno quindi mirare alla:

- gestione informatizzata della contabilità e del bilancio e di tutte le procedure amministrative e di controllo di gestione;
- gestione informatizzata delle risorse umane;
- gestione informatizzata degli spettacoli in tutto il loro ciclo di vita, dalla programmazione all'allestimento, fino alla messa in scena ed archiviazione;
- gestione informatizzata dell'inventario e dei magazzini/depositi;
- gestione informatizzata dell'acquisizione di beni e servizi;
- gestione informatizzata dei progetti;
- gestione informatizzata delle vendite e del marketing.

In più si richiede:

- la gestione informatizzata dell'intero archivio multimediale relativo agli spettacoli disponibile presso la Fondazione;
- l'introduzione del protocollo informatico per gestione documentale e la trasmissione di atti e documenti tra uffici e verso l'esterno.

Il tutto dovrà avvenire in un'ottica integrata che mira all'integrazione del ciclo produttivo (riguardante la produzione di spettacoli) con quello amministrativo/contabile secondo il paradigma ERP (*Enterprise Resource Planning*).

3.2 Architettura funzionale e moduli applicativi

La soluzione proposta (*suite*) dovrà prevedere almeno i seguenti moduli funzionali, come illustrato nella Figura 1.

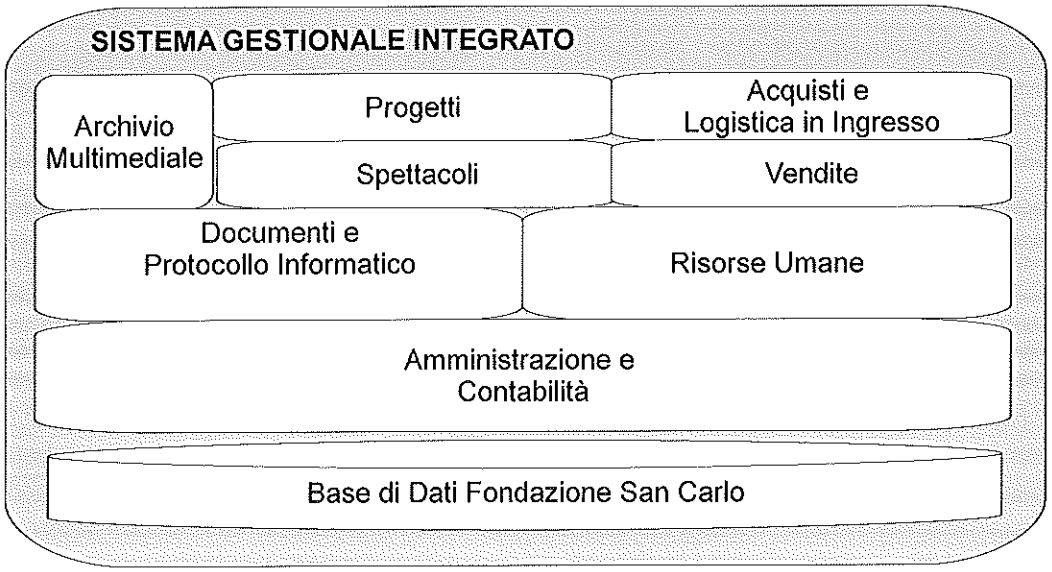

Figura 2: Visione funzionale del sistema

Di seguito si descrivono i moduli applicativi che l'offerente dovrà prevedere e dettagliare nell'offerta.

- **Documenti e Protocollo Informatico** – E' il modulo di base per l'automatizzazione dell'insieme di procedure per la gestione digitale dei documenti (documenti di gare e progetti, documentazione interna, ecc.), ed in particolare, per lo scambio (tra gli uffici e da/verso l'esterno) ed il tracciamento dei documenti/atti della Fondazione, in accordo con il Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa (DPR 445/2000, art.1). Particolare importanza rivestono per la fondazione: la conservazione ed il tracciamento dei documenti, l'inalterabilità, la disponibilità e la riservatezza degli stessi, l'accesso controllato da parte di utenti sulla base di appositi profili.
- **Acquisti e Logistica in Ingresso** - Tale modulo deve supportare, interagendo con il modulo di gestione delle procedure amministrative e della contabilità, da un lato tutte le procedure per la: definizione del layout aziendale (in termini di magazzini/depositi), per l'esecuzione e registrazione delle transazioni concernenti le movimentazioni dei materiali da/verso i depositi/magazzini, nonché le procedure per la valutazione inventariale e dei costi di articoli. Dall'altro, dovranno essere supportare tutte le procedure per la gestione delle richieste d'acquisto di beni/servizi e degli ordini ai fornitori (per l'intero ciclo di vita). In particolare, l'acquisizione all'interno della Fondazione può avvenire per affidamento diretto o gara. Quindi, le procedure per la raccolta delle richieste d'acquisto e quotazione, emissione ed evasioni degli ordini, e gestione della contrattualistica col fornitore potranno essere diverse in funzione del tipo di acquisizione.
- **Risorse Umane** – Tale modulo deve consentire la gestione informatizzata delle risorse di personale (interne o esterne) della Fondazione. Dovranno essere supportate le classiche procedure di: pianificazione, gestione operativa (ricerca, selezione, assunzione, comunicazioni al personale, valutazione periodica delle prestazioni e del potenziale, gestione carriera, formazione e addestramento, rilascio e ricollocazione professionale, ecc.) amministrazione (rilevazione presenze, calcolo retribuzioni, adempimenti fiscali e previdenziali, ecc.). In aggiunta, sono richieste procedure "verticali" dedicate alla gestione:
    - dell'archivio degli artisti e dei relativi contratti,
    - della turnazione del personale secondo le esigenze specifiche della Fondazione.
- **Spettacoli** – Tale modulo è volto ad automatizzare la gestione degli spettacoli permettendo alla direzione della Fondazione di organizzare in modo efficiente gli spettacoli previsti dal palinsesto allocando in maniera ottimizzata le differenti risorse aziendali necessarie. Dovranno essere poi supportate tutte le procedure necessarie alla messa in scena di un spettacolo:
    - gestione del palinsesto,
    - pianificazione/programmazione della attività,
    - allestimento utilizzando le risorse (materiali, di personale, informative) necessarie,
    - monitoraggio/controllo delle attività,
    - supporto alla messa in scena,
    - archiviazione degli spettacoli teatrali ed in particolare del materiale multimediale digitale utilizzato (es. bozzetti, riprese video, foto ed immagini, ecc.) utilizzando le funzionalità offerte dal modulo di gestione dell'archivio multimediale.
- **Archivio Multimediale**– Tale modulo deve consentire la gestione del materiale multimediale inerente l'archiviazione degli spettacoli. Esso dovrà supportare le funzionalità base di un classico MMDBMS *(Multimedia Database Management System)*, fornendo nel

contempo anche delle interfacce web di front-end per la navigazione dell'archivio ai fini della promozione delle attività della Fondazione.

- **Vendite** – Tale modulo deve supportare l'acquisto di biglietti per gli spettacoli. La Fondazione vuole mantenere l'attuale applicato web-based per la vendita on-line di biglietti che dovrà essere opportunamente integrato all'interno della soluzione proposta.
- **Progetti** – Tale modulo dovrà supportare la gestione dei progetti interni alla Fondazione sia artistici sia derivanti da Fondi Europei in tutto il loro ciclo di vita: presentazione, attuazione, monitoraggio, rendicontazione, ecc.
- **Amministrazione e Contabilità** – Tale modulo deve supportare la gestione informatizzata di tutte le procedure amministrative e di contabilità finanziaria. In particolare dovranno essere fornite le funzionalità base per:
    - la gestione dei flussi finanziari,
    - Il compensi a terzi,
    - la gestione dei cespiti,
    - la contabilità analitica,
    - la gestione del budget,
    - il controllo di gestione.

E' prevista infine la presenza di una **base di dati** (logicamente) unica in grado di supportare l'integrazione e trai moduli funzionali e la tracciabilità degli aggiornamenti.

3.3 Requisiti progettuali

Nella fase iniziale dovrà essere effettuato un assessment dettagliato del Sistema Informativo dei processi di business al fine di procedere con la definizione dei requisiti funzionali che dovranno essere coperti per permettere la standardizzazione e l'automazione degli stessi attraverso la soluzione proposta secondo una "fit-gap anlysis".

Dal momento che la gestione dei processi descritti dovrà essere effettuata da personale non specificamente tecnico saranno preferite soluzioni che utilizzano interfacce user-friendly semplici ed intuitive.

Ciascuna procedura, costituente il sistema informatico deve qualificarsi come la cui architettura hardware e software che:

- permetta l'accesso diretto ai dati da parte degli utilizzatori (autorizzati), utilizzando meccanismi standard;
- sia realizzata in qualità secondo i dettami della moderna Ingegneria del Software;
- sia realizzata secondo un approccio omogeneo e uniforme, che garantisca una copertura funzionale realizzata secondo procedure e basi di dati integrate, non ridondanti, con un'interfaccia utente di aspetto e modalità d'impiego coerenti.

L'utilizzo di metodologie certificate ESA o UNI ENI ISO 9000 per l'assicurazione della qualità nella progettazione, sviluppo, fabbricazione, installazione ed assistenza di software applicativo, rappresentano un requisito imprescindibile.

Dal punto di vista architetturale, la soluzione deve possedere i requisiti di:

- **Modularità**: il modello architetturale deve garantire la massima modularità realizzabile mediante la formalizzazione e la standardizzazione delle interfacce fra i moduli del

sistema, così da permettere una facile integrazione dei vari prodotti oggetto della fornitura.

- **Indipendenza dall'hardware**: il sistema deve garantire la piena indipendenza dall'HW e dalla sua configurazione e la completa portabilità in ambiente open system dei moduli funzionali.
- **Scalabilità ed espandibilità**: la soluzione deve avere caratteristiche di scalabilità ed espandibilità in modo da graduare, dal punto di vista funzionale e di struttura, eventuali, successive espansioni degli applicativi.
- **Flessibilità e configurabilità**: il Sistema dovrà essere, per quanto possibile, configurabile e parametrizzabile (il suo funzionamento deve essere regolato da parametri gestibili tramite apposito "configuratore", piuttosto che da modifiche al codice sorgente) e risultare facilmente adattabile alle diverse realtà organizzative e alle esigenze della struttura della struttura teatrale.
- **Interfaccia utente semplificata**: la soluzione applicativa deve essere realizzata con criteri mirati a semplificare l'interazione con il Sistema con interfaccia grafica usabile e coerente; l'utilizzatore deve essere assistito e guidato nelle fasi operative da menù ed help in linea sensibile al contesto e con segnalazioni di errore chiare ed espressive.
- **Data entry facilitato**: la soluzione applicativa deve essere realizzata con criteri mirati a ridurre al minimo l'onere dell'introduzione dei dati.
- **Multiutenza e concorrenza**: il sistema dovrà poter essere utilizzato da più utenti contemporaneamente, almeno per quanto riguarda le attività di uso frequente/quotidiano, senza imporre blocchi logici sui dati che non siano necessari per garantire la loro integrità e riducendo il tempo di blocco e le eventuali restrizioni operative per quanto possibile. Le situazioni di conflitto dovute alla multiutenza dovranno essere adeguatamente gestite e risolte dal sistema, ricorrendo a meccanismi transazionali, in modo che sia garantita la consistenza della base di dati, anche nel caso di malfunzionamenti o terminazioni anormali delle procedure, sia sul lato server che client.

L'offerente dovrà fornire la propria soluzione su **infrastruttura cloud** ed inoltre documentare la propria proposta elaborando le informazioni del presente disciplinare ed integrandolo in base alla propria esperienza. L'offerente dovrà prevedere nella propria proposta tutte le attività di dimensionamento dell'infrastruttura per consentire la normale gestione operativa e la protezione dei dati nel rispetto delle politiche di sicurezza e normative previste dalla struttura. Si noti che, pena esclusione dalla gara, l'offerente dovrà prevedere all'interno della propria proposta anche la **verifica dell'attuale infrastruttura di rete della Fondazione per permettere il pieno esercizio operativo della soluzione offerta.**

Altresì l'offerente dovrà garantire l'interoperabilità dei servizi forniti in cloud con i sistemi ad oggi presenti nel teatro (Ad esempio, con il sistema di vendita on line già in uso nella Fondazione). Inoltre, l'offerente dovrà garantire la protezione ed affidabilità del sistema, specificando le SLA contrattate con il cloud provider.
L'offerente, nella redazione della propria offerta tecnica, dovrà ritenere di primaria importanza tutti gli aspetti legati alla sicurezza, al controllo del sistema nonché all'affidabilità dello stesso.
Per ciò che concerne l'affidabilità, deve essere garantita la continuità operativa del sistema tramite la definizione e l'adozione di opportune politiche di *backup/recovery e/o di meccanismi di replicazione* in accordo con le linee guida in tema di affidabilità e continuità operativa per le pubbliche amministrazioni.

Il sistema dovrà essere integrato con quanto necessario, nulla escluso, per soddisfare in modo completo i vincoli di sicurezza e riservatezza di accesso alle informazioni. La procedura che sarà realizzata dovrà soddisfare i requisiti di cui alla Legge 675/96 sulla privacy, e successive modifiche e integrazioni. In particolare dovrà soddisfare le misure minime di sicurezza previste dal D.P.R. 318/99.

Sarà infine a carico dell'offerente la migrazione di tutte le informazioni ed i dati gestiti attualmente dalla Fondazione verso il nuovo sistema oggetto della fornitura. Inoltre, dovranno essere previste l'istallazione e la messa in esercizio degli applicativi software attualmente utilizzati.

4. ASSISTENZA TECNICA, MANUTENZIONE ED HELP DESK

I servizi di assistenza tecnica, manutenzione ed help desk dei sistemi, sia sulle componenti hardware che software, dovranno essere prestati "chiavi in mano", ovvero con le modalità e nei termini stabiliti nel presente disciplinare tecnico.
I servizi di assistenza tecnica, manutenzione ed help desk dovranno avere durata di **almeno 12** mesi a partire dalla data della avvenuta verifica di conformità dell'intero sistema.
Con esclusivo riferimento alle attività di assistenza tecnica, queste dovranno essere comunque garantite, a partire dalla data di messa in esercizio dei singoli dispositivi, dell'infrastruttura hardware, di rete e per le componenti relative al software di base.
L'offerente dovrà fornire un piano di assistenza, manutenzione ed help desk che consideri quanto segue come requisito minimo.

Servizio di Assistenza Tecnica

Le attività del servizio di assistenza tecnica possono essere suddivise nelle seguenti categorie principali:

- Assistenza applicativa: assistenza a fronte di blocchi o malfunzionamenti di software applicativo; supporto all'installazione e messa in funzione di eventuali patch o nuovi rilasci evolutivi dei programmi forniti dalla struttura teatrale;
- Assistenza sistemistica: installazione e configurazione delle postazioni di lavoro fisse e mobili nonché interventi sistemistici atti a risolvere blocchi, anomalie o errori di software di base, middleware o programmi di produttività personale e relativa installazione e configurazione di nuove versioni;
- Attività pianificate e programmate: interventi di manutenzione programmata dei sistemi hardware/software e supporto ad eventuali attività logistiche programmate (spostamento di postazioni di lavoro e loro periferiche, installazione di nuovi sistemi e periferiche, ecc.);
- Assistenza sulla connettività: supporto al corretto funzionamento della rete di trasmissione dati e delle reti locali, anche attraverso lo svolgimento di specifiche verifiche di funzionalità.

Livelli di Servizi Attesi per i servizi di assistenza

I livelli di servizio per l'assistenza tecnica dovranno essere garantiti in relazione alle seguenti categorie:

- orari di servizio;
- tempi di intervento/ripristino.

Con riferimento agli **orari di servizio**, i servizi di assistenza tecnica dovranno essere garantiti nei seguenti orari:

- dal lunedì al sabato: dalle ore 08.00 alle ore 18.00;

Nel servizio di ricezione delle richieste di interventi la Ditta dovrà assicurare che il servizio di help desk sia svolto da personale qualificato con competenze specifiche e con pluriennale esperienza nel ruolo di assistente tecnico. Dovrà essere altresì in grado di fornire al cliente le informazioni necessarie alla ricezione della chiamata di intervento ed effettuare le prime attività di analisi da remoto in collaborazione con il cliente stesso allo scopo di individuare la possibile anomalia e procedere con l'ingaggio mirato del tecnico on-site.

Per l'espletamento del servizio di ricezione assistenza, nei periodi e negli orari sopra specificati, la ditta dovrà dotarsi e indicare:

- n° di telefono portatile attivo
- n° verde o in alternativa n° di telefono fisso aziendale con assicurazione della risposta
- n° fax
- Email

Servizio di Manutenzione

Si intende acquisire un servizio di manutenzione correttiva, adattativa e evolutiva da applicarsi:

- all'infrastruttura SW applicativa, realizzata dall'offerente e di proprietà della struttura teatrale;
- al patrimonio informativo del Sistema Informatico;
- agli strumenti software necessari per la sua gestione.

Il fornitore fornirà una tabella dei tempi di presa in carico in base ai livelli di priorità da servire, concordata con l'appaltatore a valle dell'implementazione del sistema. Il fornitore provvede a dare evidenza alla struttura dell'avvenuta presa in consegna. Dovranno essere forniti i tempi di intervento previsti in base alle priorità assegnate.
Dovranno essere garantiti gli interventi di **manutenzione adattativa** ritenuti necessari e conseguenti a nuovi rilasci software e/o infrastrutturali (data base, sistema operativo, eventuali altri servizi software realizzati, ecc.). Gli interventi saranno pianificati con almeno 5 giorni lavorativi di preavviso, a meno che non siano indispensabili per rimuovere situazioni di errore, nel qual caso si ricade nella manutenzione correttiva.
Per ogni intervento di manutenzione adattativa, sarà predisposta una richiesta su un modulo concordato, raggruppando, se possibile, più interventi differibili in un'unica richiesta.
Gli interventi riguarderanno la modifica dell'interfaccia utente (esclusa la modifica delle basi di dati), la modifica di personalizzazioni, la realizzazione di semplici pagine web, nonché interventi di difficoltà comparabile con quelli elencati.
Gli interventi di manutenzione evolutiva riguardano modifiche sostanziali di programmi o funzionalità realizzate ovvero nuove personalizzazioni, nuove funzionalità necessarie da attivare, disponibilità di rilasci di nuove release di applicativi.
Ciascuna richiesta di manutenzione evolutiva, redatta su un modulo concordato, dovrà essere accompagnata da una specifica redatta in conformità agli standard utilizzati nella documentazione progettuale predisposta dall'esecutore del servizio.
A fronte di ogni richiesta, verrà prodotto un documento formale con l'indicazione dell'impegno previsto e del giorno di consegna al collaudo.

Livelli di gravità dei problemi

Dovrà essere realizzata una tabella dei livelli di priorità da servire, secondo quanto concordato con gli opportuni referenti della struttura teatrale.

La priorità di intervento è stabilita dalla gravità del problema. Di norma, la gravità deve essere proposta da chi richiede l'intervento.

Reportistica

Il Fornitore, su richiesta del committente, dovrà produrre un documento contenete tutte le informazioni relative ad ogni livello di servizio al fine di determinare il livello di soddisfacimento delle esigenze della struttura teatrale. Il documento dovrà essere inoltrato all'Ente che provvederà alla necessaria validazione. Nel calcolo dei livelli di servizi faranno fede, oltre la documentazione presentata dal Fornitore, anche le risultanze comunicate dal personale della struttura teatrale.
Il teatro San Carlo si riserva di applicare o meno le penali risultanti dal calcolo basato sui livelli di servizio a suo insindacabile giudizio, basato sull'effettiva analisi delle circostanze verificatosi o di eventi contingenti.

Penali

Se gli interventi relativi alle attività di assistenza tecnica e manutenzione non avverranno nei tempi di intervento riportati, o il ripristino delle funzionalità del sistema non dovesse avvenire nei tempi di ripristino indicati, è facoltà della struttura teatrale di procedere applicando le penali di cui al capitolato d'oneri.
Per ciò che concerne il servizio di help desk, le penali verranno calcolate sulla base delle tolleranze massime previste dalla seguente tabella .

SERVIZIO DELLE CHIAMATE	**VALORE DI SOGLIA**	**PENALI CALCOLATE MENSILMENTE**	
		Causale	**Importo**
Chiamate perdute	**2%** del totale delle chiamante ricevute in un mese	Per ogni punto percentuale aggiuntivo rispetto al valore di soglia	**500 Euro**
Tempo massimo di attesa	**60 sec. (90 % dei casi)**	Per ogni punto percentuale in meno rispetto al valore di soglia	**500 Euro**

In caso di impossibilità di ripristino delle funzionalità del sistema nei tempi massimi previsti, è facoltà del fornitore sottoporre alla stazione Appaltante accurata relazione tecnica riportante gli eventuali elementi oggettivi a giustificazione di tale ritardo. In ogni caso, è ritenuto indispensabile il tracciamento degli eventuali malfunzionamenti mediante opportuna documentazione che dettagli le problematiche del sistema ed i tempi impiegati per le loro correzioni per successive analisi di tipo puntuale e statistico circa l'affidabilità del sistema e la qualità del servizio.

5. SERVIZIO DI START UP

Il servizio, da erogarsi, dovrà prevedere le seguenti categorie di processi formativi:

- Start Up di base (minimo 16 h) ed avanzato sull'uso del Sistema oggetto della fornitura (SI) da erogarsi al personale interno della struttura teatrale;
- Le attività di aggiornamento/manutenzione del patrimonio informativo della struttura teatrale saranno a carico del fornitore per i primo due anni;

Il personale da formare sarà preventivamente concordato con la struttura teatrale.

In particolare il servizio sarà articolato in due fasi:

- Fase 1: Erogazione degli interventi (o realizzazione degli strumenti formativi)

Con riferimento a questa fase, l'offerente dovrà esplicitare i metodi e le tecniche didattiche nonché i sussidi e gli strumenti atti a favorire la messa in opera di quanto precedentemente analizzato e progettato. I contenuti del processo formativo dovranno estendersi a tutti i sistemi e gli strumenti costituenti il SI e dovranno differenziarsi in funzione dei distinti bacini di utenza.

- Fase 2: Verifica e valutazione dei risultati

Il sistema proposto per la valutazione di efficienza dell'attività di Start Up dovrà:

- identificare le variabili da sottoporre ad attività di verifica e valutazione, da attivarsi durante le varie fasi dell'intervento;
- raccogliere ed elaborare le informazioni necessarie per la valutazione;
- prevedere svariate tipologie di "aggiustamenti", sia in corso d'opera sia in momenti successivi all'attività formativa.

Le attività di "verifica e valutazione dei risultati" dovranno essere espletate durante tutte le fasi costituenti il processo formativo nel suo insieme.

Il servizio di Start Up dovrà essere espletato in accordo con un "Piano di Start Up", da prodursi in Allegato all'offerta tecnica e contenente:

- il calendario generale proposto per lo svolgimento delle attività di Start Up, con la data di inizio, la durata e la data di chiusura di ciascuna attività. Tale pianificazione dovrà essere riferita alla data "To" di registrazione del contratto;
- l'articolazione prevista per il processo formativo proposto;
- la descrizione dettagliata delle modalità con le quali l'offerente effettuerà la progettazione (di massima e dettagliata) dei processi formativi;
- le modalità di erogazione della Start Up, con riferimento a:
- le risorse tecnologiche utilizzate (software, multimediali, ecc.);
- le procedure atte a garantire la comunicazione tra docenti, tutor e discenti (bacheca virtuale), nonché degli strumenti informatici allo scopo utilizzati;
- le risorse utilizzate per i corsi in aula;
- le modalità attraverso le quali verranno:
- rilevati e misurati i livelli di gradimento del servizio di Start Up da parte dei discenti; in tal ambito l'offerente dovrà anche proporre le bozze dei questionari da utilizzarsi, nella fase di verifica e valutazione del servizio di Start Up, per la misurazione del livello di qualità raggiunto;

- tempestivamente risolte le eventuali discordanze tra i risultati ottenuti e gli obiettivi attesi dal processo di Start Up;
- attuati gli eventuali suggerimenti elaborati dagli utenti
- i livelli di servizio offerti;
- la descrizione dei profili professionali impiegati.

La struttura teatrale metterà a disposizione dell'offerente una sala per lo svolgimento dei corsi. Sarà cura dell'offerente fornire, per il regolare svolgimento dei corsi, un numero di postazioni adeguato al numero di utenti (non più di due per postazione) dotate di tutti i software necessari allo svolgimento del corso;
Ad ogni partecipante verrà rilasciata idonea attestazione nonché, un cd-rom contenente dispense in italiano e una bibliografia di riferimento con indicazione delle principali fonti disponibili per approfondimenti

6. PIANO DI REALIZZAZIONE E PROJECT MANAGEMENT

Il proponente dovrà predisporre un Piano di Realizzazione del Sistema (PRS) attraverso la descrizione temporale delle attività.

Detto piano dovrà prevedere tutte le attività necessarie per le voci di fornitura per garantire la piena funzionalità della struttura teatrale. In particolare, il proponente dovrà illustrare in modo dettagliato il piano di realizzazione che dovrà prevedere tutti gli accorgimenti, le apparecchiature e le risorse tecniche necessarie al buon funzionamento dei dispositivi ed apparati facenti parte del Sistema.

In particolare, a solo titolo di esempio non esclusivo, il sistema dovrà essere realizzata almeno attraverso le seguenti fasi:

Fase	Descrizione
Assessment	Nella fase iniziale dovrà essere effettuato un assessment dei processi al fine di procedere con la definizione dei requisiti che dovranno essere coperti per permettere la standardizzazione e l'automazione degli stessi.
Disegno dell'architettura	Tale fase prevede la definizione dell'architettura generale del sistema, comprensiva della progettazione logica e concettuale della base di dati e della specifica tecnica di ogni modulo del sistema.
Progetto di dettaglio ed implementazione	Tale fase prevede la realizzazione dell'architettura proposta nel rispetto dei requisiti e vincoli definiti nelle fasi precedenti e l'implementazione degli applicativi.
Rilascio e validazione dell'architettura	Nell'ultima fase l'architettura implementata dovrà essere validata alla fine di verificare la copertura di tutti i requisiti definiti. Altresì in tale fase dovranno essere rilasciati i manuali utente, dettagliando le funzionalità previste per i differenti gruppi di utenti, ed i manuali tecnici.

L'offerente deve dimostrare di saper condurre l'esecuzione progettuale secondo i canoni del Project Management; pertanto si richiede di definire per le attività oggetto di appalto:

- Quadro logico del progetto
- DBS
- WBS
- Mappa delle risorse;
- Cronoprogramma
- Milestones;
- condizioni di inizio delle attività, di blocco, di sospensione;
- ed ogni altra informazione utile al governo del progetto.

7. GRUPPO DI LAVORO E PIANO DI QUALITA'

L'offerente dovrà prevedere per la progettazione e l'implementazione del sistema, l'utilizzo di uno staff tecnico con esperienze analoghe in termini di complessità e dimensioni.

La descrizione delle risorse professionali impiegate nell'esecuzione della presente fornitura dovrà essere effettuata utilizzando esclusivamente la seguente classificazione:

- Responsabile di progetto,
- Consulenti senior, comprendenti i profili di:
  - Sistemista senior / Analista senior;
  - Consulente senior;
  - Docente.
- Consulenti junior, comprendenti i profili di:
  - Sistemista junior / Analista junior;
  - Consulente junior;
  - Tecnici-operatori, comprendenti i profili di:
  - Tecnico hw;
  - Analista programmatore;
  - Programmatore;
  - Assistente;
  - Operatore.

A fronte dell'eventuale necessità, nel corso dell'esecuzione della presente fornitura, di sostituire risorse professionali appartenenti alle categorie "1 - Responsabile di progetto" e "2 - Consulenti senior" di cui al precedente articolo, il Fornitore si impegna a:

- proporre in sostituzione risorse appartenenti alla medesima categoria e profilo professionale delle risorse da sostituire;
- proporre in sostituzione risorse con capacità ed esperienza professionale almeno equivalente a quella delle risorse da sostituire;
- sottoporre alla preventiva approvazione della struttura teatrale le nuove risorse proposte, con un anticipo di almeno 1 mese solare rispetto alla data prevista di sostituzione.

In particolare: l'offerente dovrà individuare una figura professionale con qualifica di Responsabile di Progetto che costituirà l'interfaccia tra la struttura teatrale ed il gruppo di lavoro. Il responsabile di progetto dovrà avere un'esperienza professionale documentata su gestione di progetti di analoga complessità di almeno 10 anni.

Il Fornitore dovrà produrre, come parte integrante dell'Offerta Tecnica, un estratto del proprio Piano della Qualità, che costituirà il documento di riscontro per la definizione puntuale dei parametri oggetto di misura, l'illustrazione dei metodi di rilevazione prefissati e le successive verifiche dei livelli di servizio richiesti nel presente disciplinare e/o offerti, se migliorativi o integrativi

8. VALUTAZIONE DELL'OFFERTA

Di seguito si fornisco i criteri adoperati per la valutazione della gara di adeguamento del sistema informativo della fondazione.
La valutazione dell'offerta sarà determinata, al fine della definizione del punteggio totale, in centesimi, così suddivisi:

- Il 30% è relativo all'offerta economica
- Il 70% è relativo alla componente tecnica dell'offerta.

Nella tabella seguente sono dettagliati i criteri per la valutazione della componente tecnica.

Caratteristiche	**Punteggio**
Qualità del progetto proposto	15
Protocollo informatico	4
Gestione Amministrazione/Contabilità	6
Gestione Risorse Umane	6
Gestione Spettacoli	6
Gestione Acquisti e Logistica in Ingresso	5
Gestione Archivio Multimediale	4
Gestione Progetti	3
Piano di Project Management	5
Fase di Start Up	4
Gruppo di lavoro	4
Assistenza	8
TOTALE	**70**