

**AVVISO PUBBLICO DI TRASPARENZA
PER L'ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO DI SVILUPPO, MANUTENZIONE E ASSISTENZA
SPECIALISTICA DELLE SOLUZIONI APPLICATIVE BASATE SU FRAMEWORK
CMDBUILD, READY2USE E OPENMAINT IN USO PRESSO IL CSI-PIEMONTE E GLI ENTI
CONSORZIATI
(AP23_003)**

**ALLEGATO
SPECIFICHE TECNICHE DEL SERVIZIO**

1 Contesto di riferimento

I framework Open Source CMDBuild, Ready2Use e OpenMaint, rilasciati con licenza AGPL v3, sono finalizzati alla creazione di piattaforme per la gestione di richieste e, per lo specifico di OpenMaint, della gestione del patrimonio immobiliare.

I servizi che utilizzano i framework Ready2Use e OpenMaint sono erogati dal CSI-Piemonte in modalità web ed ospitati sul cloud interno, Nivola.

Le componenti di piattaforma utilizzate internamente al CSI Piemonte per la gestione e configurazione degli asset infrastrutturali e le applicazioni CMDBuild a supporto dei processi interni sono erogati in ambito web ed ospitati su infrastruttura Enterprise.

Tali servizi - utilizzati sia in ambito interno al CSI che presso altri enti - garantiscono grazie ai framework di riferimento una customizzazione delle funzionalità pur restando nel perimetro di utilizzo pensato inizialmente e per cui questi ultimi sono nati.

Inoltre, i medesimi servizi sono altamente parametrici e questo consente di rispondere ai requisiti di ogni singolo ente intervenendo sulla configurazione dei moduli senza necessariamente sviluppare software aggiuntivo. Attraverso l'utilizzo dei parametri è quindi possibile impostare le specificità di ogni ente, determinando nei fatti una pluralità di diverse configurazioni del software.

In questo contesto, gli enti/clienti gestiti tramite OpenMaint sono attualmente 3 (con uno in fase di avvio), con un bacino di sistemi (intesi come asset IT e edifici) gestiti di circa 3.000 unità; si citano a titolo di esempio la Città Metropolitana di Milano (dal 2022 con il progetto MetroPonte), il Comune di Novara (dal 2022), e lo stesso CSI.

Il servizio di gestione ITSM basato su Ready2Use vede configurati oltre 1000 operatori, ed è configurato per gestire oltre 500.000 ticket all'anno su un parco di circa 2000 servizi software e 100.000 device.

2 Infrastruttura del sistema

Si descrive nel seguito l'infrastruttura tecnologica (hardware, software, middleware) che è allestita per l'erogazione dei servizi gestiti dal CSI e basati sui framework qui in oggetto.

Dal punto di vista tecnologico, il sistema è basato su:

- Architettura Web
- Interfaccia grafica standard jQuery
- Base Dati relazionale su PostgreSQL
- Modalità di interfacciamento al Data Base: API native
- Linguaggi utilizzati: Java (per la parte client-server) e jQuery (per la parte front-end).

L'architettura del sistema è così articolata:

Architettura	Web
Livello Dati	PGSql versione 8
Livello Presentazione	Interfaccia grafica Web con jQuery
Livello Applicazione	Web server Apache Tomcat

Sono utilizzati web services sia REST che SOAP per le integrazioni da e verso l'esterno.

Per i moduli web l'ambiente di sviluppo prevede come layer di front-end template html, css e librerie javascript, mentre lato back-end è un applicativo web Java.

L'architettura del sistema Ready2Use prevede inoltre due ulteriori componenti, basate su Liferay, per il modulo di self-service, e su Alfresco, per la componente documentale a supporto, e l'utilizzo di connettori proprietari per l'integrazione con Gitlab.

3 Ambiti Funzionali

Le funzioni applicative che compongono il Sistema Informativo sviluppato attraverso i tre framework possono essere suddivise in tre macroaree:

- CMDBuild: gestione e configurazione degli asset infrastrutturali e delle applicazioni a supporto dei processi interni della funzione organizzativa infrastrutture, prenotazione parco auto aziendale e provisioning personale esterno;
- Ready2Use: gestione ITSM;
- OpenMaint: gestione patrimonio immobiliare (Factotum OS).

In particolare, per quanto concerne l'utilizzo della piattaforma CMDBuild internamente al CSI Piemonte, i diversi ambiti di applicazione consentono la gestione di:

- configurazione degli asset tecnologici del CED primario e di Disaster Recovery e a supporto del monitoraggio infrastrutturale;
- apparati presso i CED dei Clienti gestiti dal CSI Piemonte;
- apparati di rete presso le sedi dei Clienti (router, switch);
- configurazione Middleware;
- contabilità industriale della Funzione Organizzativa Infrastrutture;
- processi interni alla Funzione Organizzativa Infrastrutture (Asset Management, Change Management, Problem Management, ecc.);
- anagrafica degli asset tecnologici posseduti e direttamente gestiti dalle ASL/ASO piemontesi;
- processi organizzativi in atto, per governare l'acquisizione di risorse, dal loro ingresso alla loro dismissione, consentendo la costruzione di una banca dati (in modalità automatica e derivata dai processi) unica e condivisa aziendali (Provisioning e Deprovisioning).

Le applicazioni sviluppate attraverso i tre framework permettono di gestire tutto il provisioning delle utenze, la loro profilatura e il conseguente utilizzo delle funzionalità secondo i permessi loro assegnati.

Per quanto specifico di Factotum OS lo sviluppo dei moduli funzionali ricalca la struttura modulare già presente sul prodotto Factotum, utilizzato storicamente in CSI e basato sul prodotto di mercato denominato Archibus.

Al fine di garantire l'erogazione dei servizi indicati si richiedono quindi competenze specialistiche, di prodotto (ivi comprese le logiche di parametrizzazione), competenze tecniche sulla tecnologia del sistema oltre che la conoscenza normativa e di materia. Inoltre, per garantire il servizio di Assistenza Specialista (gestione applicativa, supporto utenti e supporto specialistico), è necessario predisporre un punto di ricevimento delle richieste di assistenza degli operatori del CSI-Piemonte.

Si riportano di seguito gli orari richiesti per i servizi:

Copertura	Esclusioni
Lunedì – Venerdì 9,00 – 13,00 e 14,00 – 17,00	Sabato e festivi

Si riportano nel seguito gli elementi oggetto di misurazione nei livelli di servizio:

Tipologia di servizio	Descrizione
Sviluppo e manutenzione evolutiva (Analisi, Progettazione e Realizzazione Software ad Hoc, Parametrizzazione e Personalizzazione)	rispetto dei tempi di consegna
Gestione applicativa e supporto utenti	rispetto dei tempi di risoluzione delle segnalazioni di assistenza applicativa
	rispetto dei tempi di risoluzione delle segnalazioni di malfunzionamento che non danno luogo ad interventi di correttiva
	rispetto dei tempi di risoluzione delle segnalazioni di trattamento dati
Manutenzione Correttiva	rispetto dei tempi di risoluzione delle segnalazioni di manutenzione correttiva

4 Strumenti a disposizione

In aggiunta ai summenzionati framework Open Source, per l'erogazione dei propri servizi il Consorzio utilizza al momento alcuni plugin proprietari, le cui funzionalità sono comunque necessarie per la gestione dei servizi stessi. Conseguentemente all'operatore verrà richiesto di fornire – anche con propria e diversa soluzione avente efficacia analoga – le seguenti funzionalità aggiuntive:

- APP mobile: valido per tutti i framework, deve consentire di utilizzare le applicazioni basate sui framework tramite un'app mobile apposita
- Portale Self-service: valido per tutti i framework, deve consentire di avere accesso a un portale di help desk direttamente dalle applicazioni
- Advanced connector: valido per tutti i framework, deve consentire una facile integrazione con i sistemi esterni, sia in ingresso che in uscita

- Messa a disposizione di connettori verso OCS, ActiveDirectory, WMware vCenter, LLDP, AWS, Zabbix, SCCM: valido per Ready2Use, deve mettere a disposizione connettori specifici verso i sistemi indicati

La licenza d'uso applicata ai plugin attualmente in uso non permette il possesso del codice sorgente da parte del CSI.

Per questo motivo al fornitore sarà richiesto di fornire anche dette funzionalità, garantendo continuità di servizio, prevedendo eventuali migrazioni di dati e configurazioni, senza necessità di richiedere supporto e formazione alcuna alla suddetta presa in carico e senza addebitare al Consorzio eventuali costi di sviluppo di dette funzionalità, comunque garantendo l'assenza di ritardi sull'avvio delle attività.

In tal senso ci si rivolge al mercato per verificare l'esistenza di operatori economici in grado di prendere in carico in autonomia e gestire il servizio secondo le tempistiche indicate e nel rispetto dei livelli di servizio individuati.