



Gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio italiano brevetti e marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico

**CAPITOLATO D'APPALTO PER I SERVIZI DI SVILUPPO,  
MANUTENZIONE, ASSISTENZA E GESTIONE RELATIVI  
ALL'EVOLUZIONE DEL SISTEMA AVANZATO DI REGISTRAZIONE E  
ARCHIVIAZIONE (SARA) DELLA DIREZIONE GENERALE PER LA  
LOTTA ALLA CONTRAFFAZIONE – UFFICIO ITALIANO BREVETTI E  
MARCHI (UIBM) DEL MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO**



Gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio italiano brevetti e marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico

## Sommario

<b>1</b>	<b>PREMESSA</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>ANALISI DEL CONTESTO</b>	<b>7</b>
2.1	La missione istituzionale	7
2.2	Gli obiettivi strategici	8
<b>3</b>	<b>OGGETTO DELLA GARA</b>	<b>12</b>
<b>4</b>	<b>DESCRIZIONE DELLA FORNITURA E DIMENSIONI DEI SERVIZI</b>	<b>19</b>
4.1	Presa in carico del sistema attuale	20
4.2	GMS -Gestione e Manutenzione Sistemi	22
4.3	ASS - Assistenza in locale agli utenti	26
4.4	RSW - Analisi, realizzazione e messa in operativo del nuovo sistema	27
4.5	SAV – Supporto Avviamento Nuovo Sistema SARA	32
4.6	MEV - Manutenzione evolutiva	33
4.7	MAD - Manutenzione adeguativa	34
4.8	FOR – Formazione e Addestramento	35
4.9	MAC - Manutenzione correttiva	37
<b>5</b>	<b>PROFILI PROFESSIONALI E COMPOSIZIONE GRUPPI DI LAVORO</b>	<b>40</b>
5.1	Profili professionali	40
5.2	Composizione del gruppo di lavoro dei servizi di Manutenzione	53
<b>6</b>	<b>MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI</b>	<b>55</b>
6.1	Premessa	55
6.1.1	<i>Matrice di corrispondenza tra servizi e modalità di esecuzione</i>	<i>55</i>
6.2	Servizi con modalità progettuale	56
6.2.1	<i>Cicli di sviluppo applicazioni</i>	<i>58</i>
6.2.2	<i>Ciclo di sviluppo siti web</i>	<i>66</i>
6.2.3	<i>Stima e attivazione Obiettivi</i>	<i>68</i>
6.2.4	<i>Cancellazione Obiettivi</i>	<i>69</i>



Gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la proprietà industriale – Ufficio italiano brevetti e marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico

6.2.5	<i>Modalità di gestione del cambiamento dei requisiti funzionali in corso d'opera</i>	70
6.3	Servizi con modalità continuativa a canone	71
6.3.1	<i>Orario di servizio, reperibilità e interventi fuori orario di servizio</i>	71
6.4	Pianificazione e Consuntivazione	73
6.4.1	<i>Piano Esecutivo delle Attività</i>	73
6.4.2	<i>Piano di Lavoro</i>	73
6.4.3	<i>Piano di Lavoro Generale</i>	74
6.4.4	<i>Valutazione delle dimensioni degli Obiettivi</i>	74
6.4.5	<i>Osservabilità</i>	76
6.4.6	<i>Rapporto di consuntivazione</i>	76
6.5	Qualità	77
6.5.1	<i>Piano della Qualità</i>	78
6.5.2	<i>Classe di Rischio</i>	78
6.6	Prodotti della fornitura	79
6.6.1	<i>Aggiornamento della documentazione di corredo al sistema applicativo</i>	80
6.6.2	<i>Aggiornamento Inventario Applicativo in Punti Funzione</i>	81
6.6.3	<i>Modalità di consegna dei prodotti</i>	81
6.6.4	<i>Vincoli temporali sulle consegne</i>	82
6.6.5	<i>Modalità di approvazione dei prodotti</i>	84
6.7	Governo e adempimenti generali della fornitura	86
6.7.1	<i>Project Management e Programme Management</i>	86
6.7.2	<i>Comunicazione formale</i>	86
6.7.3	<i>Strumenti di documentazione</i>	86
6.7.4	<i>Portale di supporto al governo della fornitura</i>	87
6.7.5	<i>Referenti</i>	88
6.7.6	<i>Gestione dell'obiettivo</i>	89
6.7.7	<i>Rilievi e penali</i>	89
6.7.8	<i>Test automatici e certificazione</i>	90
6.7.9	<i>Supporto sistemistico</i>	92



Gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la proprietà industriale – Ufficio italiano brevetti e marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico

6.7.10	<i>Sicurezza</i> .....	93
6.7.11	<i>Compatibilità</i> .....	93
6.7.12	<i>Proprietà del software</i> .....	94
6.8	<i>Ambienti disponibili e luogo di lavoro</i> .....	95
6.8.1	<i>Luogo di lavoro</i> .....	95
6.8.2	<i>Ambienti disponibili</i> .....	95
6.9	<i>Monitoraggio</i> .....	97
6.9.1	<i>Obbligazioni del Fornitore</i> .....	97
6.9.2	<i>Dati per il monitoraggio</i> .....	98
6.9.3	<i>Verifiche ed ispezioni</i> .....	98
6.9.4	<i>Rilevi ed azioni correttive</i> .....	98
6.10	<i>Trasferimento di know how</i> .....	99
6.10.1	<i>Trasferimento in corso di contratto</i> .....	99
6.10.2	<i>Trasferimento al termine del contratto</i> .....	99



Gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio italiano brevetti e marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico

## 1 PREMESSA

Il presente documento e le sue Appendici hanno lo scopo di fornire alle Imprese concorrenti il riferimento per predisporre l'offerta tecnica economica richiesta dal bando di gara.

L'impresa concorrente viene, pertanto, invitata a predisporre l'offerta con riferimento a quanto successivamente riportato.

Con il termine "Amministrazione" va intesa la Direzione generale per la proprietà industriale – Ufficio italiano brevetti e marchi del Ministero dello Sviluppo Economico (MiSE).

Con il termine "Fornitore" va intesa l'Impresa aggiudicataria della fornitura.

Quando non diversamente specificato, con "capitolato" si intende il presente documento, con "gara" si intende la gara da effettuare a fronte del capitolato, con "contratto" si intende il contratto che verrà sottoscritto a seguito dell'aggiudicazione della gara, con "fornitura" si intende il complesso delle attività e dei prodotti che il Fornitore è chiamato a compiere e a produrre per onorare il contratto, con "sistema" si intende l'insieme delle applicazioni software oggetto del presente capitolato.

In genere, ogni altro termine che potrebbe essere scritto in minuscolo, viene scritto in maiuscolo quando assume un ben preciso significato ai fini della comprensione del testo (es. "analisi", per un'accezione qualsiasi presente in un dizionario della lingua italiana, "Analisi" ad indicare una ben precisa fase del ciclo di sviluppo software, specificatamente definita nel documento, ed il cui significato è formalmente collegato alla presente fornitura).

L'oggetto della fornitura è riportato nel capitolo 2, con lo scopo di definire i servizi richiesti. Nei capitoli 4 e 5 sono indicati i parametri quantitativi e le figure professionali previste per la fornitura. Le modalità di esecuzione dei servizi e delle attività, nonché gli aspetti qualitativi della fornitura sono descritti nel capitolo 6.

Sono parti integranti del capitolato le seguenti appendici:



Gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio italiano brevetti e marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico

Appendice 1: Descrizione del sistema attuale

Appendice 2: Standard di processo e contenuto dei prodotti previsti nella fornitura

Appendice 3: Indicatori di qualità della fornitura



Gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio italiano brevetti e marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico

## 2 ANALISI DEL CONTESTO

### 2.1 La missione istituzionale

La Direzione generale lotta alla contraffazione – Ufficio italiano brevetti e marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico sostiene l'innovazione e la capacità competitiva delle imprese italiane sul mercato interno e internazionale, fornendo facilità di accesso al sistema di proprietà industriale, elevata qualità, valore economico e giuridico dei titoli rilasciati, anche in termini di certezza dell'informazione/conoscenza che rappresentano.

A tal proposito UIBM è da sempre impegnato nella creazione di un sistema di proprietà industriale che rappresenti il volano dell'economia e del mercato della conoscenza, nel quale tutti gli attori – imprese, centri pubblici di ricerca, banche, consumatori, cittadini – riconoscano e condividano la tutela offerta ai diritti di proprietà industriale e le regole che governano le transazioni economiche dell'immateriale, e le istituzioni pubbliche, senza dimenticare il loro ruolo di garanzia, abbiano la capacità di tutelare efficacemente tali diritti e la volontà di curarne per la società la diffusione e il valore.

A tal proposito, UIBM, nell'ambito della sua funzione istituzionale e sin dalla sua istituzione, svolge i seguenti compiti al servizio della collettività:

- rilasciare brevetti, marchi e disegni con standard qualitativi e requisiti di validità in linea con le esigenze del mercato e della società;
- fornire servizi relativi ai titoli di proprietà industriale strutturati con e per le imprese;
- favorire il trasferimento dei risultati della ricerca al mercato sviluppando tutte le potenzialità dei diritti di proprietà industriale, compreso un più facile accesso al credito;
- partecipare attivamente alla definizione della politica di proprietà industriale dell'Unione Europea nell'ambito della strategia di Lisbona;



Gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio italiano brevetti e marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico

- partecipare alla cooperazione internazionale per promuovere una semplificazione della normativa e l'armonizzazione delle regole e procedure per dare garanzia di stabilità e qualità dei rapporti economico-commerciali a livello di imprese, a prescindere dall'ambito territoriale specifico nel quale l'attività economica si realizza;
- diffondere e far crescere la conoscenza e il valore della proprietà industriale;
- curare la formazione continua del personale interno per realizzare la missione dell'ufficio e del personale delle altre amministrazioni pubbliche coinvolte nell'assicurare il funzionamento del sistema brevettuale.

## 2.2 Gli obiettivi strategici

Nell'ambito della funzione istituzionale svolta dall'UIBM, assumono un rilievo particolare i cambiamenti recenti nel sistema di proprietà industriale, in Italia, che hanno consentito l'unificazione delle leggi di riferimento che disciplinano i diritti di proprietà industriale in un'unica fonte normativa: il codice della proprietà industriale.

A partire dal 2006 è stato attivato il deposito telematico, presso le Camere di Commercio, delle domande (di primo e successivo deposito) da inviare all'UIBM e da questo telematicamente ricevute per l'alimentazione di SARA. Successivamente, dal 2007 sono stati attivati contratti con Posteitaliane per ricevere su supporti CD ed in un futuro prossimo telematicamente i dati dei pagamenti effettuati dai titolari di domande e titoli brevettuali. Tali strumenti favoriscono l'avvicinamento delle imprese alla proprietà industriale in modo semplice, grazie ad un sistema di compilazione guidata e alla riduzione delle tasse di deposito solo per il deposito eseguito con tale modalità.





**Gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio italiano brevetti e marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico**

Il nuovo assetto delle tasse brevettuali (esonero dal pagamento delle prime quattro annualità, che corrisponde al periodo di non rendimento economico del brevetto, semplificazione nella gestione degli altri adempimenti; università esonerate dalla tassa di deposito e dalle tasse di trascrizione per promuovere lo sfruttamento economico dei risultati della ricerca e il trasferimento tecnologico;), il rafforzamento della cooperazione internazionale in materia di proprietà industriale. l'economia della conoscenza e la crescente integrazione dei mercati hanno portato in primo piano il ruolo e la necessità di un'attenta tutela della proprietà industriale.

I marchi, i brevetti, i disegni accompagnano i prodotti nei loro movimenti tra i mercati garantendo la proprietà della creatività, dell'innovazione che quei prodotti contengono e rappresentano. Ma affinché questo possa avvenire in modo efficace, il processo internazionale di integrazione economica deve essere accompagnato da un analogo processo di integrazione dei sistemi di proprietà industriale.

Per far crescere l'economia è necessario far crescere insieme la prassi applicativa e la giurisprudenza dei sistemi di tutela della proprietà industriale, altrimenti esiste un rischio di fallimento del mercato che coinvolge tutti i paesi, quale che sia il loro ruolo nell'economia mondiale. L'UIBM ha sviluppato una politica di accordi bilaterali vasta della quale fanno parte, per ricordarne alcuni, quello con la Francia, condotto in seno al Comitato italo-francese Anti-Contraffazione, e quelli con gli USA e la Cina.

Nel momento in cui imprese e istituzioni sono coinvolte in uno sforzo di adeguamento che rappresenta anche un costo, è necessario che il sistema di proprietà industriale abbia adeguati strumenti di tutela che assicurino la sua efficienza e qualità.

La protezione dei diritti di proprietà industriale e la lotta alla contraffazione sono, infatti, necessari per far svolgere agli stessi diritti di proprietà industriale la loro funzione di volano dell'economia, garantendo la ricerca e l'innovazione.

È per questo motivo che, nella predisposizione del nuovo codice di proprietà industriale, è stata prevista anche l'istituzione dell'Alto Commissario per la lotta alla contraffazione e che vengono realizzate campagne anticontraffazione, sull'utilizzo dei marchi e dei brevetti, e soprattutto programmi di sensibilizzazione nelle scuole e nei centri universitari e di ricerca.



**Gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio italiano brevetti e marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico**

Questi programmi, portati avanti con le università, con l'EPO (Ufficio brevetti europeo) e con l'Organizzazione mondiale della proprietà intellettuale (WIPO), favoriscono la nascita di brevetti sempre migliori nella sostanza, e sempre più numerosi. La tenuta del sistema, infatti, dipende proprio dalla possibilità di difendere in giudizio il proprio marchio o il proprio brevetto, essendo il sistema di proprietà industriale un sistema di tutela giuridica.

Un altro elemento strategico nella politica di sviluppo della materia brevettuale è costituito dal rafforzamento degli strumenti di tutela dei diritti di proprietà industriale.

L'introduzione della ricerca di anteriorità sulle domande di brevetto (operativa dal secondo semestre 2008) svolta in collaborazione con l'EPO, e gli elevati standard con i quali la ricerca stessa è condotta giocano un ruolo basilare sulla qualità del brevetto, intesa come certezza della tutelabilità dell'invenzione rispetto ai competitori sul mercato.

Un brevetto rilasciato con una ricerca di novità e un esame di fondo è un brevetto che dà al titolare la misura del suo valore: è stato rilasciato perché ne è stata riscontrata la novità e l'attività inventiva e, dunque, meritevole di tutela e di investimenti perché si tratta di un brevetto forte.

La definizione di una metodologia condivisa tra industria, università, sistema bancario per la valutazione economica dei brevetti rappresentano un valore economico legato alle possibilità di utilizzo dell'innovazione protetta dal brevetto sul mercato e pertanto rappresentano un altro obiettivo strategico portato avanti dall'Ufficio. Si ha la necessità di valutare e quantificare questo valore prima dell'uso del brevetto, soprattutto al fine di trovare fonti di finanziamento che potrebbero essere l'unica possibilità di portare l'innovazione sul mercato. Questo progetto, recentemente concluso (febbraio 2008) ha portato ad una prima applicazione della metodologia nella definizione dei criteri per incentivi all'innovazione individuati nell'ambito del programma di politica industriale di Industria 2015 con l'obiettivo di sostenere le imprese, soprattutto quelle medie e piccole, nella produzione di beni e servizi innovativi collegati a titoli della proprietà industriale (brevetti per invenzioni, modelli, disegni), agendo come strumento di mitigazione del rischio di credito e di private equità per banche e/o intermediari finanziari che parteciperanno al finanziamento del progetto innovativo.



**Gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio italiano brevetti e marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico**

Far crescere la quota di innovazione nei prodotti, anche in quelli tradizionali, consente l'utilizzo di strategie competitive autonome dal prezzo e stimola, dal lato della domanda, una crescente richiesta di prodotti nuovi. A questo fine si sta valutando anche la possibilità di istituire un fondo nazionale per l'innovazione (FNI) alimentato nel tempo dalle risorse derivanti dalle tasse per il mantenimento in vita dei brevetti assegnate all'UIBM. I brevetti, i disegni e i modelli sono strumenti per creare valore economico solo se resi vivi all'interno di una strategia aziendale mirata a portare nuovi prodotti e nuovi servizi sul mercato.

Gli obiettivi precedentemente esposti sono coerenti con le direttive nazionali del Codice dell'Amministrazione Digitale, a tal proposito l'UIBM è attualmente focalizzato nella reingegnerizzazione ed implementazione di soluzioni informatiche avanzate che garantiscano il colloquio e lo scambio informativo sia con gli organismi nazionali che con le realtà internazionali coinvolti in materia di diritto brevettuale.



Gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio italiano brevetti e marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico

### 3 OGGETTO DELLA GARA

L'oggetto della fornitura è la gestione e la reingegnerizzazione completa del sistema SW denominato Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) utilizzato dalla Direzione generale lotta alla contraffazione – Ufficio italiano brevetti e marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico. In particolare si intende:

1. gestire il sistema SW SARA attuale e nella nuova versione futura reingegnerizzata ed evoluta, garantendo la continuità operativa degli Uffici UIBM;
2. reingegnerizzare il Sistema introducendo innovazioni tecnologiche e funzionali che pur garantendo lo svolgimento delle funzionalità e dei servizi offerti dal sistema attualmente in esercizio ne modifichino l'architettura utilizzando tecnologie più moderne;
3. sviluppare nuove funzioni al fine di supportare il raggiungimento degli obiettivi strategici precedentemente espressi in linea con le direttive definite nelle politiche di attuazione del Codice dell'Amministrazione Digitale ;
4. integrare nell'ambito del sistema SARA tutti i sistemi di colloquio adoperati dall'Ufficio per lo scambio informativo con gli organismi nazionali ed internazionali coinvolti ed il sito internet UIBM definendo un'unica soluzione integrata per la gestione della conoscenza ed il supporto informativo per tutti gli utenti che normalmente interagiscono con l'Ufficio;
5. garantire la manutenzione, l'assistenza e la gestione, relativamente sia all'attuale sistema sia al nuovo sistema realizzato, per un periodo di 3 anni dalla data di inizio della fornitura;
6. disporre di un servizio di Project Management che assicuri il coordinamento, la pianificazione ed il controllo di tutta la fornitura oggetto del contratto.

Il sistema SARA è riconducibile alle seguenti finalità principali:



Gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio italiano brevetti e marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico

- 1) gestione del ciclo di vita di una domanda di brevetto o di registrazione di un marchio: registrazione domanda, valutazione, rilascio dell'attestato di brevetto o registrazione, decadenza e revoca;
- 2) condivisione della documentazione al termine del periodo di segretezza o immediatamente se non suscettibile di segreto;
- 3) gestione delle variazioni successive: modifica di titolarità, modifiche anagrafiche relative al titolare, etc..

L'Appendice 1 descrive in dettaglio il contesto di riferimento attuale e l'architettura hardware e software del sistema.

Nell'ambito dell'attuale contesto di esercizio saranno svolti servizi/sottoservizi di:

- project management della fornitura (PMF)
- gestione dei sistemi informatici (GSI),
- gestione della configurazione del sistema (PGC),
- manutenzione dei sistemi (MSI),
- Analisi, Realizzazione e avvio nuovo sistema (con reingegnerizzazione e conversione del sistema attuale) (RSW) manutenzione evolutiva di funzioni esistenti (MEV),
- assistenza in locale agli utenti interni ed esterni all'Amministrazione (ASS).

Nell'ambito del nuovo contesto saranno svolti servizi/sottoservizi di:

- project management della fornitura (PMF)
- gestione dei sistemi (GSI),
- gestione della configurazione del sistema (PGC),
- controllo dei livelli di servizio (CLS);



**Gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio italiano brevetti e marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico**

- gestione della documentazione della fornitura (PGD).
- manutenzione dei sistemi (MSI),
- manutenzione correttiva (MAC),
- manutenzione evolutiva di funzioni esistenti e sviluppo di nuove applicazioni (MEV),
- manutenzione adeguativa (MAD),
- assistenza in locale agli utenti interni ed esterni all'Amministrazione (ASS),
- supporto avvio in esercizio nuovo sistema informativo SARA (SAV)
- formazione e addestramento del personale dell'Amministrazione (FOR),

Le principali innovazioni che si intendono apportare al sistema attuale riguardano i seguenti aspetti:

- migliorare la gestione documentale attualmente esistente introducendo un prodotto di Document Management;
- rendere maggiormente flessibile la gestione dei cambiamenti relativi a modifiche di flusso dei processi introducendo un prodotto di Workflow Management;
- trasferire l'architettura del sistema verso soluzioni Web;
- consentire il dialogo con sistemi esterni tramite modalità codificate ed automatizzate;
- migliorare le performance del sistema attuale;
- migliorare la modalità di consultazione delle informazioni pubbliche contenute nel sistema;
- integrare nel nuovo sistema le applicazioni esterne realizzate per finalità di scambio e consultazione;
- realizzare nuove funzionalità sulla base anche delle evoluzioni normative pervenute nel contesto nazionale ed internazionale in cui UIBM svolge il proprio servizio.



Gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio italiano brevetti e marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico

Il processo di reingegnerizzazione che l'Amministrazione intende avviare deve tenere presente i seguenti aspetti:

- obiettivi e finalità principali di SARA,
- obiettivi e finalità indirette del sistema,
- riorganizzazione delle informazioni e dei dati in base alle finalità,
- massima flessibilità dello strumento,
- adeguamento hardware e software del sistema,
- interventi su altri sistemi attualmente utilizzati dall'Amministrazione,
- capacità di dialogare con sistemi utilizzati da altri soggetti (ad es. Autorità europee: EPO, UAMI; Camere di Commercio; etc.),
- aspetti gestionali del sistema: interni al Ministero e alle altre Amministrazioni,
- aspetti formativi e di comunicazione,
- aspetti normativi e legali,
- tempistica.

Relativamente ai tempi si precisa che l'Amministrazione richiede al Fornitore il rispetto della tempistica riportata nella tabella che segue, fermo restando che l'Amministrazione appaltante si riserva l'applicazione di quanto previsto dal punto b), comma 5, art. 57 del decreto legislativo 163/2006 e successive modifiche ed integrazioni.



Gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio italiano brevetti e marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico

Servizio	Inizio	Evento uscita	Durata fase	Attività
Affidamento	-	Inizio fornitura	-	Affidamento formale dell'incarico e contestuale inizio fornitura
Preso in carico del sistema attuale	Inizio fornitura	Preso in carico	2 mesi	Preso in carico della gestione e dell'assistenza relativi all'attuale sistema tramite affiancamento (periodo di responsabilità del Fornitore uscente)
PMF – Project Management della Fornitura	Inizio fornitura		36 mesi	Coordinamento, Pianificazione e controllo di tutta la fornitura
GMS - Gestione e manutenzione dei sistemi (compresi sottoservizi GSI,PGC, MSI, CLS e PGD)	Inizio fornitura	-	36 mesi	Gestione e manutenzione dei sistemi (con assunzione di responsabilità dalla Presa in carico)
ASS - Assistenza in locale agli utenti	Inizio fornitura	-	36 mesi	Assistenza agli utenti (con assunzione di responsabilità dalla Presa in carico)





Gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio italiano brevetti e marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico

RSW - Analisi, Realizzazione e Avvio nuovo sistema	Inizio fornitura	Avvio in esercizio nuovo sistema	12 mesi	Definizione, analisi, progettazione, realizzazione, collaudo ed avvio del sistema (con reingegnerizzazione e conversione del sistema attuale)
SAV – Supporto Avvio in esercizio Nuovo Sistema Informativo SARA	Avvio in esercizio nuovo sistema		2 mesi	Supporto Avvio in esercizio Nuovo Sistema Informativo SARA (previsto un presidio continuativo presso l'Amministrazione per la gestione e risoluzione di tutte le problematiche legate all'avvio del nuovo sistema)
MEV - Manutenzione evolutiva	Inizio fornitura		36 mesi	Interventi di manutenzione evolutiva del software
MAD - Manutenzione adeguativa	Inizio fornitura	-	36 mesi	Interventi di manutenzione adeguativa del software
FOR - Formazione e Addestramento	Inizio fornitura	-	36 mesi	Formazione e addestramento del personale UIBM (anche tramite affiancamento)



Gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio italiano brevetti e marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico

MAC - Manutenzione correttiva	Inizio fornitura	-	36 mesi	Risoluzione dei difetti (secondo la qualità prevista)
-------------------------------	------------------	---	---------	---



Gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio italiano brevetti e marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico

#### 4 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA E DIMENSIONI DEI SERVIZI

La fornitura richiesta prevede le seguenti attività:

- 1) presa in carico dell'attuale sistema;
- 2) erogazione di un servizio di Project Management che assicuri il coordinamento, la pianificazione ed il controllo di tutta la fornitura oggetto del contratto
- 3) gestione dell'attuale sistema;
- 4) manutenzione adeguativa ed evolutiva dell'attuale sistema (richiesta nei casi in cui non è possibile attendere l'avvio in esercizio del nuovo sistema);
- 5) assistenza in locale agli utenti nell'utilizzo dell'attuale sistema;
- 6) definizione dei requisiti del nuovo sistema;
- 7) analisi e disegno dell'architettura funzionale del nuovo sistema;
- 8) analisi e disegno della nuova base dati;
- 9) reingegnerizzazione, conversione, integrazione, del software applicativo;
- 10) trasferimento dei dati dal sistema attualmente in esercizio al nuovo;
- 11) test e supporto alle attività di collaudo del nuovo sistema;
- 12) supporto avvio in esercizio del nuovo sistema;
- 13) gestione del nuovo sistema;
- 14) assistenza in locale agli utenti nell'utilizzo del nuovo sistema;
- 15) formazione e addestramento del personale dell'UIBM;
- 16) garanzia del sistema;
- 17) manutenzione correttiva del sistema;



Gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio italiano brevetti e marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico

- 18) manutenzione adeguativa ed evolutiva del sistema;
- 19) manutenzione dei sistemi;
- 20) gestione del progetto nel suo complesso.

Nell'ambito della suddetta fornitura, dovranno essere svolte le attività specificate da concordare con l'Amministrazione come più avanti specificato, e riconducibili alle fasi o ai servizi descritti nei paragrafi successivi.

Il Fornitore dovrà assicurare un'adeguata gestione del progetto finalizzata a governare i servizi forniti utilizzando un prodotto standard di mercato di Configuration Management (cfr. paragrafo 6.7.4).

#### 4.1 Presa in carico del sistema attuale

Al Fornitore viene richiesta la presa in carico del sistema attualmente in esercizio entro massimo due mesi dalla data di inizio della fornitura.

A tale scopo il Fornitore concorderà con l'Amministrazione le modalità di fruizione e la relativa pianificazione di addestramento e di affiancamento del proprio personale con quello del Fornitore uscente. Tali modalità saranno oggetto di proposta da parte del Fornitore in sede di offerta tecnica. L'Amministrazione garantirà la presenza di personale esperto che potrà essere dell'Amministrazione stessa o di terzi da essa designati.

L'addestramento potrà consistere, ad esempio, in riunioni di lavoro, esame della documentazione esistente con assistenza di personale esperto.

L'affiancamento nell'operatività quotidiana di gestione e di assistenza da parte del fornitore uscente sarà garantito tramite *training on the job* per la durata massima di due mesi.

La presa in carico del sistema attuale da parte del Fornitore avverrà tramite apposito verbale.



Gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio italiano brevetti e marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico

Il corrispettivo dell'attività di presa in carico del sistema attuale sarà remunerato nei canoni dei servizi di gestione e di assistenza.

Si ricorda che, come meglio specificato nel disciplinare di gara, è data la disponibilità al Fornitore di prendere visione sia degli spazi dedicati ad ospitare i gruppi di lavoro da dedicare ai vari servizi richiesti nella fornitura sia delle funzionalità del sistema attuale.

## 4.2 PMF – Project Management della Fornitura

Il servizio di Project Management della fornitura deve essere assicurato dal fornitore con la messa a disposizione di:

- 1 Project Manager a tempo pieno per tutta la durata del contratto, di adeguata esperienza di progetti complessi; da indicare nominativamente in offerta tecnica con curriculum dettagliato di competenze ed esperienze pregresse; in fase di esecuzione del contratto sarà l'interfaccia unica responsabile dell'esecuzione della fornitura nei confronti dell'Amministrazione
- una organizzazione, da definire specificatamente in offerta tecnica per l'esecuzione del contratto, in grado di supportare il Project Manager nel coordinamento delle attività e delle risorse disponibili; la pianificazione, il reporting ed il controllo di tutti i servizi previsti per la fornitura per ogni aspetto contrattualmente previsto, quantitativo e qualitativo.

Il corrispettivo per il servizio di **Project Management della Fornitura** dovrà essere pari ad un **canone mensile omnicomprensivo e costante** per l'intera durata del servizio



Gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio italiano brevetti e marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico

### 4.3 GMS -Gestione e Manutenzione Sistemi

Nel servizio Gestione e Manutenzione dei Sistemi (GMS) sono compresi i seguenti sottoservizi:

1. **Gestione dei Sistemi Informatici (GSI):** comprende le attività per la la conduzione, da parte del Fornitore, delle infrastrutture software del sistema.

La Gestione dei sistemi è svolta, tramite il *team di gestione*, dal Fornitore, mediante gruppo di lavoro tecnico operativo composto come minimo da 2 tecnici aventi le seguenti figure professionali:

- 1 DBA (tempo pieno)
- 1 sistemista senior (tempo pieno).

Le attività del servizio di Gestione e Manutenzione Sistemi in relazione alle modalità di erogazione sono state classificate in:

- *attività in orario di servizio:* erogazione delle attività nella fascia oraria definita per il servizio di Gestione sistemi (cfr. paragrafo 6.3.1);
- *attività fuori orario di servizio:* per specifiche esigenze di servizio, potrà essere richiesta dall'Amministrazione reperibilità e/o intervento on site a risorse del Fornitore per l'erogazione di attività di assistenza fuori orario di servizio (ad esempio, assistenza durante l'esecuzione ed il controllo dei risultati di procedure batch), secondo le modalità definite al paragrafo 6.3.1.

Si fornisce di seguito l'elenco delle **attività per tipologia**, pur in una lista non esaustiva delle stesse, che saranno svolte dalle risorse professionali allocate dal Fornitore nell'ambito del servizio di Gestione sistemi:

- a) **gestione tecnica**
  - conduzione operativa dei sistemi,



Gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio italiano brevetti e marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico

- monitoraggio dei sistemi,
- configurazione e definizione modalità di storage,
- backup/restore dei dati di sistema,
- b) gestione e amministrazione del database**
  - monitoraggio del database,
  - backup/restore dei dati del database,
- c) gestione della sicurezza.**
  - gestione dei file di log generati dal sistema durante le operazioni correnti;
  - gestione delle liste di autorizzazione e dei relativi poteri operativi;
  - concessione e revoca dei diritti di accesso;
  - gestione della configurazione del client di SARA attuale

Relativamente alle attività per area di intervento che saranno richieste al Fornitore nell'ambito del servizio si fornisce di seguito l'elenco delle attività, pur in una lista non esaustiva delle stesse:

**d) prodotti/servizi**

- realizzazione di prodotti e servizi per la fornitura di prodotti informatici o per lo svolgimento di servizi "ad hoc", per soddisfare particolari e puntuali esigenze dell'utente non risolvibili con le funzionalità disponibili nel sistema informativo e che di norma non entrano a far parte stabile del parco applicativo (tipico esempio può essere un intervento puntuale di estrazione dati da una banca dati o un prospetto informativo usa-e-getta);

**e) gestione ordinaria**

- gestione dei parametri di esecuzione, delle tabelle di riferimento applicative e delle tabelle di decodifica;



**Gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio italiano brevetti e marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico**

- validazione tecnica e controllo dei risultati delle elaborazioni, al fine di assicurare l'integrità e la correttezza dei dati presenti sulla base informativa, del contenuto dei flussi informativi provenienti o destinati ad organismi esterni, dei dati esposti negli elaborati del sistema;
- intercettazione e registrazione dei problemi alla fonte, classificazione, eventuale riproduzione dell'errore e, se necessario, conseguente attivazione e governo del servizio di manutenzione correttiva;
- assistenza ad UIBM nelle relazioni tecnologiche con i principali utenti di SARA (partner europei, InfoCa mere, intermediari, enti nazionali);

**f) gestione straordinaria**

- presa in carico di nuove funzionalità in esercizio attraverso:
  - la schedulazione e pianificazione del rilascio in esercizio di nuove funzionalità,
  - la verifica e validazione dei prodotti per la gestione: procedure, parametri e tabelle, manuale utente, manuale di gestione, definizioni relative ai dati;
- ripianificazione funzionale del servizio, per eccezione, in accordo con gli organi tecnici ed amministrativi dell'Amministrazione di controllo e fasatura dell'introduzione di nuove versioni di software di base (anche in via estemporanea e/o transitoria) nell'ambiente gestito;
- ripristino base dati a fronte di anomalie segnalate dagli utenti, non conseguenti a malfunzionamenti del software;
- pianificazione ed esecuzione di elaborazioni di prova, con relativa ripresa di dati reali a scopo di manutenzione preventiva, per anticipare l'esito dell'elaborazione di procedure critiche per l'Amministrazione;
- assistenza durante l'esecuzione e il controllo dei risultati di procedure batch;
- modifiche dei parametri di esecuzione, delle tabelle di riferimento applicative e delle tabelle di decodifica;





Gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio italiano brevetti e marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico

- attività propedeutiche all'avvio di nuovi servizi;
- assistenza durante il periodo iniziale di esercizio delle funzioni;
- g) supporto agli utenti**
  - supporto nella revisione delle modalità di attuazione delle attività progettuali;
  - redazione di presentazioni;
  - esecuzione di sperimentazioni (che non producano software applicativo);
  - sviluppo di prototipi, di tipo “usa e getta” per esigenze non direttamente collegabili all'attività amministrativa (ad esempio per partecipazione a convegni, seminari, eventi pubblici);
  - trasferimento di know-how, prevalentemente a fine fornitura, sulle attività realizzate.

2. **Gestione della configurazione (PGC)** : comprende le attività per la corretta gestione delle configurazioni sw applicative dei sistemi con adeguati strumenti e tools informatici;
3. **Manutenzione dei Sistemi (MSI)**: si intende l'attività necessaria per mantenere continuamente allineati i sistemi software (escluso il sw di base) alle più recenti innovazioni tecnologiche rilasciate dai fornitori e necessarie per la corretta erogazione del servizio (manutenzione preventiva), nonché l'attività necessaria per ripristinare il funzionamento dei Sistemi a fronte di errori (manutenzione correttiva).
4. **Controllo dei Livelli di Servizio (CLS)**: comprende tutte le attività necessarie per il controllo e la rendicontazione dei parametri inerenti i servizi erogati ed i livelli di servizio relativi;
5. **Gestione della Documentazione della Fornitura (PGD)**: comprende tutte le attività per l'aggiornamento e la gestione di tutta la documentazione inerente la fornitura.



Gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio italiano brevetti e marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico

L'attivazione del servizio di **Gestione e Manutenzione Sistemi (GMS)** è prevista a partire dalla data di inizio della fornitura e l'erogazione è senza soluzione di continuità fino alla fine della fornitura. Si precisa tuttavia che la responsabilità della gestione dei sistemi sarà assunta dal Fornitore dalla data di presa in carico del sistema attuale.

Il corrispettivo per il servizio di **Gestione e Manutenzione Sistemi (GMS)** (compresi i sottoservizi sopra indicati) dovrà essere pari ad un *canone mensile omnicomprensivo e costante* per l'intera durata del servizio.

#### 4.4 ASS - Assistenza in locale agli utenti

Per Assistenza in locale agli utenti (ASS) si intendono le attività finalizzate a garantire l'assistenza agli utenti interni ed esterni del sistema in relazione al pieno utilizzo delle funzionalità del sistema stesso ed in relazione alle problematiche incontrate dagli utenti dell'Amministrazione anche sulle postazioni client.

Il servizio è svolto, tramite il *team di assistenza*, dal Fornitore, costituito da un numero minimo di 3 esperti tecnici e funzionali del sistema.

Si precisa che il personale del Fornitore addetto all'attività di Assistenza in locale agli utenti, trattandosi di un'attività di tipo specialistica, dovrà essere opportunamente formato sull'utilizzo delle funzioni del sistema.

- 1 Operatore di 1° livello a tempo pieno
- 1 Operatore di 2° livello a tempo pieno

In generale si chiede l'erogazione su semplice richiesta di tutte quelle attività tecniche collaterali al sistema SARA, attuale e futuro, necessarie per il corretto utilizzo delle funzionalità dei processi amministrativi informatizzati.

Ogni richiesta di assistenza presentata dagli utenti interni o esterni all'Amministrazione al servizio di assistenza in locale agli utenti, viene trattata con le seguenti modalità di risoluzione:



Gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio italiano brevetti e marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico

- modalità di 1° livello: il team di assistenza apre un ticket, fa una prima analisi del problema sottoposto e, se lo risolve, comunica la soluzione all'utente e chiude il ticket. Nel caso non riesca a risolvere il problema attiva la modalità di risoluzione di 2° livello.
- modalità di 2° livello: per le attività di problem solving il team di assistenza si attiva, interagendo con il *team di gestione* e con altre strutture (GdL della manutenzione correttiva, della gestione sistemi, etc.), in modo da reperire tutti gli elementi necessari a risolvere la richiesta. Trovata la soluzione è compito del team di assistenza comunicare la soluzione all'utente e chiudere il ticket relativo.

Per ogni richiesta di assistenza i tempi relativi ai livelli di servizio, definiti nel Piano della Qualità Generale, decorreranno dal momento in cui la richiesta verrà comunicata al Fornitore.

Le modalità di dettaglio per l'esecuzione del servizio verranno congiuntamente concordate.

L'attivazione del servizio è prevista a partire dalla data di inizio della fornitura e l'erogazione è senza soluzione di continuità fino alla fine della fornitura. Si precisa tuttavia che la responsabilità dell'assistenza sarà assunta dal Fornitore dalla data di presa in carico del sistema attuale.

Il corrispettivo per il servizio di Assistenza in locale agli utenti dovrà essere pari ad un **canone mensile omnicomprensivo e costante** per l'intera durata del servizio.

#### 4.5 RSW - Analisi, realizzazione e messa in operativo del nuovo sistema

Come precedentemente detto, obiettivo della fornitura è anche realizzare una completa reingegnerizzazione del sistema SW SARA che, mantenendo le caratteristiche funzionali ormai acquisite e tutt'ora all'avanguardia, consenta di superare da un lato i vincoli tecnologici dell'attuale SW e dall'altro di integrando nuove funzioni innovative nell'ottica degli obiettivi strategici dell'Amministrazione.



**Gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio italiano brevetti e marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico**

Ulteriore obiettivo è quello di pervenire ad un unico ambiente operativo, flessibile ed efficace, che integri in un unico processo SARA ed i programmi collaterali che ad esso si sono aggiunti nel tempo per superare i vincoli tecnologici imposti dagli ambienti utilizzati per lo sviluppo.

Nella nuova realizzazione assumono particolare importanza gli aspetti di interazione con il mondo esterno e con i suoi standard comunicativi.

UIBM, per quanto riguarda gli ambienti di sviluppo, rimane in attesa di valutare quanto proposto dai partecipanti ferma restando la considerazione che l'integrazione funzionale con gli ambienti operativi esistenti presso l'Amministrazione è considerato fattore strategico.

Il servizio comprende le seguenti attività:

1. analisi del contesto operativo allo scopo di:
  - individuare i requisiti per il rispetto degli obblighi di legge e standard internazionali;
  - definire l'architettura complessiva del nuovo sistema ivi compresa la struttura della nuova base dati coerentemente con quanto definito, a tal proposito, a livello internazionale ;
  - disegnare i casi d'uso e le funzionalità del software applicativo;
2. revisione di tutte le funzionalità del sistema attualmente in esercizio e riscrittura di quelle valutate non più rispondenti alle esigenze, secondo il Piano della Qualità presentato;
3. sviluppo delle nuove funzionalità del software applicativo, basato su prodotti di workflow management e document management, secondo il Piano della Qualità presentato;
4. conversione, adattamento e caricamento dei dati e dei documenti presenti nel vecchio sistema secondo le modalità definite nel nuovo sistema;



Gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio italiano brevetti e marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico

5. misurazione delle prestazioni del software realizzato effettuata operando una comparazione delle stesse con quelle corrispondenti o assimilabili del precedente sistema SARA. Tale misurazione dovrà essere effettuata sulla medesima architettura infrastrutturale, al fine di verificare che le prestazioni del nuovo sistema siano migliorative rispetto a quello attuale.
6. svolgimento delle operazioni di test e supporto nelle attività di collaudo;
7. supporto tecnico al *team di gestione* nella fase di installazione e configurazione del sistema nell'ambiente di esercizio;
8. trasferimento delle conoscenze necessarie a rendere autonomo i GdL della gestione e dell'assistenza, in relazione alle attività da ciascuno di esso svolte sul nuovo sistema, al fine di evitare qualsiasi ripercussione sugli utenti;
9. supporto nella fase di formazione e addestramento.

Le attività RSW di reingegnerizzazione e conversione delle applicazioni e di sviluppo del nuovo software previsti per il servizio analisi e realizzazione del nuovo sistema, così come la progettazione della nuova base dati, la conversione e caricamento dei dati dall'attuale alla nuova base dati definita nel nuovo sistema e dei documenti saranno gestite con la modalità progettuale, come indicato nel par. 6.2, adottando i cicli di sviluppo ivi descritti, di volta in volta più idonei all'attività svolta.

L'attivazione del servizio è prevista a partire dalla data di inizio della fornitura. Il nuovo sistema dovrà essere avviato in esercizio al massimo entro 12 mesi dalla data di inizio della fornitura.



Gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio italiano brevetti e marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico

Allo scopo di fornire una base di riferimento per la valutazione delle attività di analisi e sviluppo sw si precisa che, da valutazioni effettuate da personale qualificato, il volume del nuovo sistema oggetto della reingegnerizzazione e sviluppo è stato stimato complessivamente in circa 3680 FP. Ai fini del pagamento del corrispettivo per lo sviluppo e messa in operativo del nuovo sistema si precisa comunque che l'importo di offerta, in caso di aggiudicazione, deve intendersi a corpo ed omnicomprensivo sia delle funzioni attuali reingegnerizzate sia delle nuove funzioni richieste specificatamente dal presente capitolato.



Gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio italiano brevetti e marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico

A titolo esemplificativo e non esaustivo sono di seguito elencati i macro componenti facenti parte del sistema informativo sw oggi gestito da UIBM e che dovranno, al fine dell'integrazione nel nuovo sistema, essere tutti valutati ed eventualmente reingegnerizzati:

1. Sistema SARA attuale;
2. Sistema TmView;
3. Sistema Euroclass;
4. Sistema EPO-WOxy;
5. Sistema Espacenet;
6. Sistema Sala Pubblico;
7. Sistema SARA Viewer;
8. Sistemi di comunicazione DataBase Esterni;
9. Sistema Gestione Tasse;
10. Sito web UIBM reingegnerizzato con nuove funzioni di navigazione di KM.

La strutturazione del nuovo sistema SARA deve consentire anche la navigazione e la presentazione della conoscenza mediante l'utilizzo di strumenti di Knowledge Management e un sistema di interrogazione basato su dati e metadati che faciliti ulteriormente la fruizione della domanda/pratica di brevetto da parte di tutti i soggetti potenzialmente interessati (cittadini, ricercatori, imprese, ecc.), eventualmente anche con chiavi di accesso che consentano il veloce reperimento di dati concernenti specifici aspetti tecnologici oggetto dei brevetti (modelli di utilità, disegni, ecc..

Per la descrizione delle funzionalità previste nel nuovo sistema si rimanda all' "Appendice 1 al capitolato tecnico Descrizione del sistema attuale" .



Gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio italiano brevetti e marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico

#### 4.6 SAV – Supporto Avviamento Nuovo Sistema SARA

Il servizio di supporto all'avvio in esercizio è volto ad assicurare risorse aggiuntive del fornitore, rispetto a quelle già disponibili negli altri servizi a contratto, per coadiuvare l'Amministrazione nel fare fronte al picco di attività conseguente all'utilizzo operativo Nuovo Sistema Informativo SARA e per consentire la sua efficace messa a regime. Pertanto le risorse potranno essere impiegate, in base alle esigenze di supporto dell'Amministrazione sia per attività dirette agli utilizzatori del sistema (divulgazione, presentazioni, etc) sia attività complementari o integrative ai servizi già previsti a contratto (assistenza agli utenti e gestione sistemi).

Il servizio sarà assicurato da un gruppo di lavoro composto da tre persone presenti in loco presso l'Amministrazione, scelte tra coloro che hanno partecipato in modo qualificato all'attività di progettazione e sviluppo del nuovo sistema SARA, con le seguenti competenze professionali:

1 DBA

1 sistemista

1 analista programmatore

Il servizio è previsto per una durata minima di 2 mesi solari dalla data di avvio in esercizio del nuovo sistema informativo SARA, e dovrà assicurare un impegno minimo complessivo di 120 GG/UU presso la sede dell'Amministrazione e secondo esigenze condivise.

La responsabilità del gruppo è attribuita al responsabile del servizio di gestione dei sistemi





Gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio italiano brevetti e marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico

#### 4.7 MEV - Manutenzione evolutiva

Per manutenzione evolutiva si intende la realizzazione di funzionalità volte a soddisfare esigenze utente che riguardano funzioni aggiuntive, modificate o complementari al sistema esistente. Sono riconducibili a manutenzione evolutiva anche le modifiche urgenti alle funzioni, da realizzarsi con risorse e tempi contenuti, quali ad esempio, la modifica di una transazione o di un report per una diversa prospettazione dei dati.

La manutenzione evolutiva rilascia prodotti che modificano la consistenza della baseline del sistema che di norma si incrementa, salvo casi di cancellazione in contemporanea di funzioni obsolete e eventualmente sostituite da quelle nuove sviluppate. Il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline come descritto al paragrafo 6.6.2.

La manutenzione evolutiva è suddivisa in Obiettivi, ognuno dei quali può essere assimilato, dal punto di vista del Fornitore, ad un "progetto" la cui esecuzione è suddivisa in fasi, secondo un ciclo di sviluppo dipendente dalle dimensioni, dalla criticità e dalla tipologia di applicazione, come descritto al capitolo 6.

La manutenzione evolutiva sarà sempre stimata e gestita in punti funzione (PF) ed eccezionalmente e a discrezione dell'Amministrazione, laddove la stima di impegno in punti funzione non fosse applicabile, sarà stimato e gestito in giorni persona (GP), ma sempre a corpo, previo calcolo a priori dell'impegno.

Il servizio di manutenzione evolutiva sarà gestito con modalità progettuale.

L'attivazione del servizio è prevista a partire dalla data di inizio della fornitura e l'erogazione è senza soluzione di continuità per l'intera durata della fornitura. Si precisa tuttavia che le attività di manutenzione evolutiva richieste per il sistema attuale riguarderanno esclusivamente interventi necessari e improrogabili.



Gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio italiano brevetti e marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico

La manutenzione evolutiva è dimensionata in un massimale di punti funzione, calcolati in base alla disponibilità finanziaria che l'Amministrazione ha individuato per gestire gli obiettivi di manutenzione evolutiva per le esigenze che potranno emergere nel tempo.

La componente del servizio di manutenzione evolutiva è stata stimata in 736 punti funzione per anno successivo al primo in cui è previsto, così come descritto in precedenza, lo sviluppo del nuovo sistema.

#### 4.8 MAD - Manutenzione adeguativa

Con il termine manutenzione adeguativa (MAD) si intendono:

- adeguamenti necessari a seguito di cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per esigenze normative, per variazioni al numero utenti, per miglorie di performance, per aumento delle dimensioni delle basi dati);
- adeguamenti necessari per innalzamento di versioni del software di base;
- adeguamenti intesi all'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema;
- adeguamenti a fronte di migrazioni;
- modifiche, anche massive, non a carattere funzionale, alle applicazioni (ad esempio cambiamento di titoli sulle form).

La manutenzione adeguativa tipicamente non varia la consistenza della baseline; nei casi di eccezione, il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline come descritto al paragrafo 6.6.2.

La manutenzione adeguativa è suddivisa in Obiettivi, ognuno dei quali può essere assimilato, dal punto di vista del Fornitore, ad un "progetto" la cui esecuzione è suddivisa in fasi, secondo un ciclo di sviluppo dipendente dalle dimensioni, dalla criticità e dalla tipologia di applicazione, come descritto al capitolo 6.



Gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio italiano brevetti e marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico

La manutenzione adeguativa sarà pertanto stimata e gestita in giorni persona (GP), ma sempre a corpo, previo calcolo a priori dell'impegno.

La tabella che segue riporta il massimale di impegno in GP previsto per gestire la manutenzione adeguativa, stimato in funzione delle caratteristiche applicative delle singole aree funzionali e della storia pregressa.

	<b>Impegno in GP per Manutenzione Adeguativa</b>
Anno <sup>1</sup> I	60
Anno II	60
Anno III	60
<b>Totale</b>	<b>180</b>

L'attivazione è prevista a partire dalla data di presa in carico del sistema attuale e l'erogazione è senza soluzione di continuità fino alla data di fine fornitura, coprendo quindi sia il sistema attuale che il nuovo reingegnerizzato.

#### 4.9 FOR – Formazione e Addestramento

Il Fornitore dovrà predisporre ed erogare specifici corsi di formazione sistemistica, applicativa e funzionale/operativa su tutti i sottosistemi per il personale dell'Amministrazione.

<sup>1</sup> Nella presente tabella e nelle successive, se non diversamente specificato, il termine "anno" assume il significato di anno contrattuale, ovvero un multiplo di 12 mesi a partire dalla data di avvio in esercizio.



Gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio italiano brevetti e marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico

Si precisa che i contenuti, sotto forma di piano di formazione, le modalità e le caratteristiche della suddetta attività di formazione degli utenti del sistema dovranno essere chiaramente esplicitate in offerta.

Le modalità di erogazione e la relativa pianificazione del servizio di formazione e addestramento (FOR) saranno concordate con l'Amministrazione anche sulla base delle proposte che il Fornitore potrà fare in sede di offerta.

Per le valutazioni in merito si deve considerare che il personale da formare, nel numero complessivo di oltre 200 addetti circa, è costituito da :

- 15 dirigenti responsabili di area;
- 200 utenti: addetti esaminatori, amministrativi e tecnici informatici;

L'effort complessivo minimo è ritenuto pari a 130 giorni di docenza da suddividere tra corsi in aula e training on the job.

Nel corrispettivo offerto dal Fornitore dovranno essere comprese tutte le attività connesse alla predisposizione del materiale didattico e all'esecuzione della formazione e dell'addestramento, ivi compreso mettere a disposizione dell'Amministrazione le apparecchiature necessarie (videoproiettori, lavagne, ecc.).

Il servizio di formazione e addestramento sarà gestito con modalità progettuale utilizzando un ciclo di vita ad hoc che sarà appositamente individuato con il Fornitore.



Gara d'appalto per i servizi di sviluppo, manutenzione, assistenza e gestione relativi all'evoluzione del Sistema Avanzato di Registrazione e Archiviazione (SARA) della Direzione generale per la lotta alla contraffazione – Ufficio italiano brevetti e marchi (UIBM) del Ministero dello Sviluppo Economico

#### 4.10 MAC - Manutenzione correttiva

Per manutenzione correttiva (MAC) si intende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti, sia sulle interfacce utente che sulle basi dati, dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi in esercizio.

La manutenzione correttiva è normalmente innescata da una segnalazione di impedimento all'esecuzione dell'applicazione/funzione o dal riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione o, comunque, determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività dell'utente.

I malfunzionamenti imputabili a difetti presenti nel codice sorgente, o nelle specifiche di formato o di base dati, non rilevati a suo tempo durante il ciclo di sviluppo o in collaudo, sono risolti dal servizio di manutenzione correttiva con la riparazione del codice sorgente.

I malfunzionamenti, le cui cause non sono imputabili a difetti presenti nel software applicativo, ma ad errori tecnici, operativi o d'integrazione con altri sistemi (ad esempio interruzione del collegamento, uso improprio delle funzioni), possono comportare, da parte del servizio di manutenzione correttiva, il solo supporto all'attività diagnostica sulla causa del malfunzionamento ma possono essere poi risolti da altre strutture di competenza.

La manutenzione correttiva, di norma, non comporta la modifica della *baseline*; nei casi di eccezione, il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la *baseline* come descritto al paragrafo 6.6.2.

Sono parte integrante della manutenzione correttiva le seguenti attività:

- partecipazione, durante il periodo di collaudo, alle attività di presa in carico dei prodotti sviluppati e da rilasciare in esercizio, al fine di acquisire il know-how necessario al corretto svolgimento del servizio; le attività dirette di collaudo non sono a carico del servizio di manutenzione correttiva;

