

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO
INTEGRATIVO DI SUPPORTO ALLA SCHEDULAZIONE DELLE ELABORAZIONI
BATCH DI EQUITALIA POLIS S.P.A.
CAPITOLATO DI APPALTO**

1. Oggetto del servizio

L'appalto ha per oggetto l'affidamento, ad integrazione delle attività ordinarie svolte dal personale interno, del servizio di schedulazione e controllo delle elaborazioni *batch* sviluppate su mainframe all'interno del Sistema Informativo di Equitalia Polis.

In particolare il servizio prevede la gestione delle procedure applicative *batch* schedate sia automaticamente che a richiesta, nonché il controllo della corretta esecuzione delle stesse.

Il servizio prevede la messa in esecuzione ed il monitoraggio delle elaborazioni *batch*, attraverso le attività di:

1. gestione delle esecuzioni e schedulazione delle procedure applicative;
2. controllo della corretta esecuzione delle elaborazioni;
3. diagnosi di primo livello dei problemi relativi alla esecuzione di procedure applicative;
4. attivazione dei tecnici preposti alla risoluzione e loro supporto;
5. registrazione dei problemi, della relativa diagnosi, dei conseguenti interventi di correzione e dello stato degli interventi nel sistema di gestione dei problemi;
6. fornitura dei dati propedeutici alle statistiche di consuntivo periodico sull'andamento delle elaborazioni del fine settimana;

In aggiunta a tali servizi si prevede lo svolgimento di ulteriori attività riportate nel presente capitolato.

Il servizio dovrà essere erogato in rispetto delle modalità e dei tempi esplicitati nei seguenti punti:

- *Ambito e applicazione del servizio*
- *Svolgimento delle Attività*
- *Rendicontazione delle attività*
- *Controllo delle attività*

1. Ambito e applicazione del servizio

- Equitalia Polis S.p.A. è Agente della Riscossione per l'Erario e gli Enti previdenziali sulle province di Avellino, Benevento, Bologna, Campobasso, Caserta, Isernia, Napoli, Padova, Rovigo, Salerno e Venezia; nelle suddette province la Società negli ultimi tre anni ha prestato servizio a circa 650 Enti.
- Equitalia Polis S.p.A. eroga servizi di *facility management* su piattaforma *mainframe* ad altre società del gruppo.

Coerentemente a quanto previsto nel piano industriale di Equitalia S.p.A. circa i progetti di Integrazione Aziendale tutt'ora in corso, si precisa che ci potrebbero essere variazioni nel corso dell'anno sul numero di province per le quali Equitalia Polis S.p.A. è Agente della Riscossione per l'Erario e gli Enti previdenziali, nonché estensione dei servizi erogati ad altre società del gruppo.

La Ditta Aggiudicataria prevederà l'esecuzione del servizio di pianificazione e controllo delle elaborazioni in tre ambiti :

- 1) Ambito Infrastrutturale
- 2) Ambito Applicativo
- 3) Ambito Operativo

1.1 Ambito infrastrutturale

L'elaborazione della macchina viene garantita su piattaforma *mainframe*, in particolare la piattaforma è allocata presso la partizione ubicata nella sede So.Ge.I.di via Carucci a Roma.

La piattaforma ricomprende inoltre:

- Aree di memorizzazione su disco;
- Nastroteca robotizzata.

Gli apparati utilizzati da Equitalia Polis sono di seguito riportati i seguenti:

- Una partizione logica della potenza di elaborazione pari a 1100 Mips (base line), su elaboratore mainframe di architettura IBM System/Z;
- Una controller DASD con spazio pari a 23 TB;
- N. 1 Tape Library IBM robotizzata composta di 4 unità di registrazione (drive) ad elevata capacità (IBM 3592) e 1 unità a cartuccia a media capacità (IBM 3590 Mod. H);
- N. 300 data cartridge IBM 3592 , da circa 800 GB compressi cadauna;
- N. 750 data cartridge IBM 3590 per drive Mod. H, da circa 180 GB compressi cadauna.

Nel corso del contratto gli apparati utilizzati da Equitalia Polis potranno avere delle modifiche.

1.2 Software applicativi di base

I principali componenti del *software* di base con cui viene gestito il sistema sono i seguenti:

- Sistema Operativo z/OS
- CICS
- DB2
- LE 370
- COBOL FOR MVS
- CA-1
- CA-7
- CA-DISK
- CONTROL-D
- VPS
- SPAZIO
- CA-ENDEVOR
- BMC-MAIN VIEW FOR DB2 (ex DB Manager)
- BMC-MAIN VIEW FOR CICS

- BMC-MAIN VIEW FOR MVS
- RMFI – RMFII- RMFIII
- NETVIEW
- NETVIEW/ FTP
- QMF

1.3 Ambito operativo

All'Azienda Aggiudicataria verranno messi a disposizione i seguenti sistemi/sottosistemi/tools:

- Sottosistemi disponibili: CICS, JES2, DB2, ecc;
- Ambiente TSO;
- Sistema interattivo SDSF;
- Schedulatore automatico dei processi *batch*;
- Tool integrativo per la gestione delle elaborazioni, schedulazione, monitoraggio e rendicontazione dei processi batch automatici e prenotati via GESCHE;
- Tool per la gestione delle commesse estemporanee;
- Ambiente applicativo con relativi programmi TP e processi batch ASER SEDA e SET CAD. Le principali caratteristiche tecniche dei prodotti applicativi A.S.E.R. e SET sono le seguenti:
 - ⇒ Piattaforma operativa: mainframe, architettura hardware IBM z-Series e sistema operativo IBM z/OS;
 - ⇒ Linguaggio: VS-Cobol 2, compatibile con l'attuale Cobol for MVS v2.1 e runtime fornito dal Language Environment/370;
 - ⇒ Data Base: utilizza prevalentemente il DBMS relazionale IBM DB2 ed in misura minore archivi Vsam KSDS;
 - ⇒ Ambiente transazionale: CICS, compatibile con l'ultima release TS 2.3

2. Svolgimento delle Attività

In questa sezione si dettagliano le attività che verranno svolte dalla Ditta Aggiudicataria, suddivise nei seguenti punti:

- a) Presa in carico attività;
- b) Esecuzione dei processi;
- c) Monitoraggio;
- d) Rendicontazione.

2.1 Presa in carico attività:

La modalità di schedulazione dei processi prevede l'attivazione in base a diverse tipologie di *input*:

- Schedulazioni ricorrenti ossia attività da eseguire a calendario (cadenza fissa); si tratta di tutte quelle lavorazioni per le quali si conosce in anticipo la data di scadenza o la data di esecuzione. Il calendario delle elaborazioni non è statico, ma

soggetto a variazioni periodiche; ne segue che lo stesso deve essere gestito in maniera rigorosa, a cura del personale interno Equitalia Polis, al fine di non compromettere la qualità del mondo di Produzione.

- Richieste provenienti da utenti tramite i tool di ausilio per la gestione commesse (GESCHE ed UP-TOWN): sono le richieste che gli utenti possono prenotare attraverso una transazione (GESCHE) disponibile nell'applicativo SEDA.
- Richieste commesse utente: sono le richieste inoltrate dagli utenti attraverso "format" predefiniti.
- Sistemazione "abend" precedenti: sono le riesecuzioni di elaborazioni non andate a buon fine.

Nel caso di impiego nelle fasce orarie serali o nei fine settimana, al personale della Ditta Aggiudicataria verrà fornita, al momento della presa in carico delle attività giornaliere, un prospetto riepilogativo delle commesse a richiesta con la relativa pianificazione; quelle di tipo "ricorrente" (ad. es. in "catena" o a calendario) non saranno indicate in quanto eseguite tramite schedulatore automatico (CA-7). Nel prospetto verranno ricomprese tutte le informazioni utili alla Ditta Aggiudicataria per l'avviamento delle attività.

Di converso, nel caso di impiego nella turnazione mattutina e pomeridiana dei giorni feriali, al personale della Ditta Aggiudicataria verrà anche richiesto di gestire le attività di presa in carico, con le stesse modalità operative del personale interno Equitalia Polis.

2.2 Esecuzione dei processi

Il servizio fornito dalla Ditta Aggiudicataria dovrà garantire l'esecuzione dei piani giornalieri di elaborazioni batch attraverso la corretta implementazione della sequenza elaborativa, dei raggruppamenti e delle dipendenze funzionali e nel rispetto dei vincoli tecnici definiti nella documentazione operativa.

A tal fine la Ditta Aggiudicataria dovrà garantire il presidio operativo dello schedulatore automatico (CA-7) che costituisce lo strumento a supporto della gestione e del controllo delle elaborazioni.

L'esecuzione dei job dovrà prevedere due modalità operative:

- ⇒ esecuzione tramite schedulatore automatico CA-7 (dopo la chiusura del CICS e dopo gli eventuali backup): vengono eseguite in questa modalità tutte le lavorazioni che devono essere posizionate dopo la chiusura del TP (vincoli

funzionali, chiusure contabili, impatti con il sistema, aggiornamento dati, ecc.). Le elaborazioni gestite da CA-7 possono essere organizzate in “catene” (raggruppamenti omogenei di job).

⇒ esecuzione dalle code di input del sistema con partenza manuale dei job: vengono eseguite in questa modalità le richieste estemporanee che possono essere avviate anche prima della chiusura del TP in modo da ottimizzare l'utilizzo della fascia oraria mattutina e del primo pomeriggio.

2.3 Monitoraggio

Il servizio prevede tutte le fasi di monitoraggio e controllo delle elaborazioni schedate. Di seguito sono riportate, a titolo meramente esplicativo, le possibili fasi di supervisione e di controllo delle elaborazioni.

- ⇒ Qualora il job si interrompa e lo stesso appartenga ad una catena viene forzata l'esecuzione dell'elaborazione successiva.
- ⇒ Qualora il job si interrompa e non appartenga ad una catena occorre valutare se lo stesso è rieseguibile.

Nel caso di rieseguità del processo l'operatore analizza le cause dell'interruzione e, se è in grado di risolverle in tempi accettabili (20 minuti), provvede alla rielaborazione del job. Se il lavoro non è rieseguibile l'operatore deve effettuare le necessarie azioni di ripristino. Tutte le anomalie, azioni di ripristino, incongruenze delle lavorazioni devono essere tracciate in appositi reports delle elaborazioni batch, previsto all'art.2.4

Di seguito vengono ricompresi le diverse tipologie di errori riscontrabili nelle attività di monitoraggio. Gli abend possono essere determinati da:

- **Errore non Applicativo.** Causato da errori del JCL;
- **Errore Applicativo.** Causato da un'erronea scrittura del programma o incongruenza sui dati;
- **Errore Sistemistico.** Causato dal blocco del DB2 dovuto all'esaurimento dello spazio base dati o da anomalia del sw di base (DB2, sistema operativo, sottosistema ecc);.
- **Errore Infrastrutturale.** Causato dal disservizio dell'hardware o delle reti.

In dettaglio:

- **Errore Non Applicativo.** Risolvibile con le ordinarie conoscenze del JCL. Si dovrà modificare il *job-control* al fine di poter rilanciare il processo . In caso di non risoluzione sarà affidato ad un solver di II livello.

La risoluzione potrà essere garantita in 20 minuti. L'errore sarà comunque tracciato in un apposito *Form* previsto dall'art.2.4

- **Errore Applicativo.** Risolvibile assegnando ad un solver di II livello l'evidenza dell'abend che lo riceverà grazie alla tracciatura dello stesso da parte dell'operatore schedatore dopo 15 minuti dal verificarsi.

- **Errore Sistemistico.** Risolvibile assegnando ad un *solver* di II livello l'evidenza dell'abend che lo riceverà grazie alla tracciatura dello stesso da parte dell'operatore schedatore dopo 25 minuti dal verificarsi.

- **Errore Infrastrutturale.** Risolvibile con l'invio di una *mail* al Personale di Riferimento laddove il problema dovesse interessare la linea o chiamata ad un numero verde indicato nel contratto, laddove il problema dovesse interessare le reti. La segnalazione dovrà essere effettuata entro 20 min dal verificarsi del guasto. L'errore sarà comunque tracciato in un apposito *Form*.

Il personale della Ditta Aggiudicataria dovrà garantire inoltre il presidio operativo del sistema, verificando costantemente tutti gli *alert* di tipo sistemistico derivanti tra l'altro dall'esaurimento dello *spool* di sistema o dal blocco di un sotto sistema. Inoltre dovrà verificare il corretto funzionamento delle console.

2.4 Rendicontazione

La Ditta Aggiudicataria sarà inoltre tenuta a compilare un elenco di documenti attestanti l'andamento delle attività e l'esecuzione dei job, detti documenti dovranno essere aggiornati al momento dell'espletamento del servizio.

La documentazione ricomprenderà:

- ⇒ l'elenco e la descrizione degli abend di tipo “applicativo” e “sistemistico”, delle eventuali azioni correttive attuate, dello stato degli interventi (se in corso o da attivare, o completati con risoluzione del problema),
- ⇒ Per i processi elaborati nei *week-end*, l'elenco dei *batch* messi in esecuzione, l'orario di avvio e la attestazione del loro corretto completamento,

Di seguito vengono riportati tutti i documenti relativi ai sistemi di monitoraggio già in essere e che la Ditta Aggiudicataria sarà tenuta a compilare:

- ⇒ la compilazione della “Gestione delle anomalie batch”: Elenco dei processi batch in abend applicativo segnalati al *problem solver* di secondo livello. Tali informazioni dovranno essere inserite, contestualmente al rilievo dell'anomalia, nell'apposita applicazione denominata “*Governance IT – Gestione anomalie batch*” La frequenza della compilazione dovrà essere giornaliera ed eseguita anche nei giorni festivi e nei *week-end*.
- ⇒ la compilazione di un documento riportante gli esiti delle elaborazioni schedate, in cui è indicato il dettaglio di tutte le elaborazioni eseguite nel *week-end* (esito, annotazioni relative all'abend, motivazione delle cause dell'eventuale interruzione).La compilazione dovrà avvenire quando il servizio viene erogato nell'arco del week-end, e dovrà essere reso disponibile al termine dello stesso.
- ⇒ la compilazione del *workload balancing plan*, dove vengono riepilogati in modo dettagliato tutti i tempi di elaborazione dei processi eseguiti nel *week-end* per la costituzione di un grafico che rappresenta tutta la sequenza temporale di esecuzione e del relativo carico di lavoro. La stesura della documentazione deve avvenire nel corso del fine settimana.
- ⇒ la compilazione della documento sull'analisi della produzione, vengono riportati i dati quantitativi ottenuti da determinati processi elaborativi *core business*, eseguiti nel corso del *week-end*. Il documento deve essere prodotto nel corso del fine settimana.

3. Organizzazione

La Società Aggiudicataria dovrà svolgere la suddetta attività c/o la sede di Equitalia Polis a Napoli in Via R. Bracco.

Il servizio dovrà essere organizzato attraverso turnazione per garantire lo svolgimento delle attività di schedulazione diurna e notturna nei giorni feriali e nei festivi.

In particolare il servizio dovrà essere organizzato assicurando almeno una risorsa nelle fasce orarie descritte nella seguente tabella:

Fascia oraria serale-notturna infrasettimanale (1 risorsa)

Dalle ore 20,45 di ogni lunedì (festivi inclusi) alle ore 06.00 del martedì (festivi inclusi)

Dalle ore 20,45 di ogni martedì (festivi inclusi) alle ore 06.00 del mercoledì (festivi inclusi)

Dalle ore 20,45 di ogni mercoledì (festivi inclusi) alle ore 06.00 del giovedì (festivi inclusi)

Dalle ore 20,45 di ogni giovedì (festivi inclusi) alle ore 06.00 del venerdì (festivi inclusi)

Dalle ore 20,45 di ogni venerdì (festivi inclusi) alle ore 08.00 del sabato (festivi inclusi)

Fascia oraria week end (1 risorsa)

Dalle ore 08.00 alle ore 22.00

Dalle ore 22.00 di sabato alle ore 07.00 di ogni domenica.

Dalle ore 07.00 alle ore 18.00 di ogni domenica.

Fascia oraria festività (1 risorsa)

Dalle ore 07,00 alle ore 20,45 di ogni festività

Fascia oraria infrasettimanale (1 risorsa)

Dalle ore 07.15 alle ore 14.30 o dalle 14.15 alle 21.00 dal lunedì al venerdì su richiesta Polis aderente a pianificazione mensile.

Le attività nei giorni festivi dovranno essere organizzate secondo i seguenti turni (1 risorsa per turno):

01 gennaio: 1 turno dalle 07,30 alle 20,30

06 gennaio: 1 turno dalle 07,30 alle 20,30

Giorno pasqua: 1 turno dalle 07,30 alle 20,30

Lunedì in Albis: 1 turno dalle 07,30 alle 20,30

25 aprile: 1 turno dalle 07,30 alle 20,30

01 maggio: 1 turno dalle 07,30 alle 20,30

02 giugno: 1 turno dalle 07,30 alle 20,30

15 agosto: 1 turno dalle 07,30 alle 20,30

08 dicembre: 1 turno dalle 07,30 alle 20,30

25 dicembre: 1 turno dalle 07,30 alle 20,30

Mentre il calendario delle attività dei giorni prefestivi sarà il seguente (1 risorsa per turno):

14 agosto: 1 turno dalle ore 15,00 alle ore 22,00

19 settembre: 1 turno dalle ore 15,00 alle ore 22,00

24 dicembre: 1 turno dalle ore 15,00 alle ore 20,00

31 dicembre: 1 turno dalle ore 15,00 alle ore 20,00

La società aggiudicataria dovrà individuare un proprio *focal point* tecnico al quale spetterà il compito di coordinerà tutte le attività da svolgere ed un *focal point account* che si adopererà al fine del rispetto dei termini contrattuali.

Equitalia Polis si impegna a mettere a disposizione del personale della società aggiudicatrice un *focal point* che possa fornire le autorizzazioni necessarie all'espletamento del servizio da parte del personale della società aggiudicataria.

4 Obbligazioni specifiche

La Società Aggiudicataria si obbliga a rispettare tutti le procedure di seguito riportati, in particolare:

1. Sono a carico della Ditta Aggiudicataria, intendendosi ricompresi nel corrispettivo, tutti gli oneri, i rischi relativi e/o connessi, relativi alle attività e agli adempimenti occorrenti all'integrale esecuzione di tutte le attività oggetto del servizio.

2. La Ditta Aggiudicataria si obbliga a consentire ad Equitalia Polis di procedere, in qualsiasi momento e anche senza preavviso, alle verifiche sulla piena e corretta esecuzione delle attività ed a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.
3. La Ditta Aggiudicataria si obbliga a rispettare tutte le indicazioni relative all'esecuzione contrattuale che dovessero essere impartite dalla Equitalia Polis, nonché a dare immediata comunicazione a quest'ultima di ogni circostanza che abbia influenza sull'esecuzione del contratto.
4. La Ditta Aggiudicataria si obbliga a dichiarare di disporre e si obbliga di avvalersi esclusivamente di personale proprio dipendente ovvero legato da un rapporto di collaborazione esclusiva, in ogni caso di figure professionali altamente specializzate in relazione alle prestazioni contrattuali che verranno previste, nonché di adeguati mezzi, beni e servizi necessari per l'esatto adempimento delle obbligazioni assunte con il presente contratto.
5. La Ditta Aggiudicataria dovrà prendere atto ed accettare che la sostituzione delle unità di personale addetto alle prestazioni contrattuali potrà avvenire esclusivamente nelle seguenti ipotesi:
 - a) su richiesta di Equitalia Polis, qualora la risorsa impiegata sia ritenuta dalla medesima non adeguata alla perfetta esecuzione del presente contratto;
 - b) su richiesta motivata della Ditta Aggiudicataria, qualora ricorrano cause di forza maggiore o giustificati motivi. L'eventuale sostituzione di unità di personale non comporterà alcun onere aggiuntivo per Equitalia Polis e dovrà essere assicurata la continuità delle prestazioni.
6. Il personale preposto all'esecuzione delle attività contrattuali da svolgersi presso gli uffici di Equitalia Polis potrà accedervi nel rispetto di tutte le relative prescrizioni di sicurezza e accesso.