**SERVIZI DI REALIZZAZIONE, MANUTENZIONE E SUPPORTO TECNICO DI APPLICAZIONI SOFTWARE WEB-GIS PER SOGEI (NEL LINGUAGGIO XMARC-FIRE)**

# Documento di Consultazione del Mercato

Classificazione del documento: Consip Public

**Consip S.p.A Via Isonzo 19/E**

***00198 Roma***

***Fax 06.85.449.284***

***serviziwebgis@consip.it***

***http://www.consip.it***

Roma, 20/05/2015

# Premessa

L’art. 4, comma 3 bis del decreto legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito dalla legge 7 agosto 2012, n. 135, ha stabilito che “Le attività informatiche riservate allo Stato ai sensi del decreto legislativo 19 novembre 1997, n. 414, e successivi provvedimenti di attuazione, nonché le attività di sviluppo e gestione dei sistemi informatici delle amministrazioni pubbliche, svolte attualmente dalla Consip S.p.A. ai sensi di legge e di statuto, sono trasferite, mediante operazione di scissione, alla Sogei S.p.A..

L’art. 4, comma 3 ter del decreto legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito dalla legge 7 agosto 2012, n. 135, ha stabilito che “(…) Sogei S.p.A., sulla base di apposita convenzione disciplinante i relativi rapporti nonché i tempi e le modalità di realizzazione delle attività, si avvale di Consip S.p.A, nella sua qualità di centrale di committenza, per le acquisizioni di beni e servizi”.

In data 12 aprile 2013 la Sogei S.p.a. e la Consip S.p.A. hanno stipulato apposita convenzione- ai sensi del suddetto art. 4, comma 3 ter del decreto legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito dalla legge 7 agosto 2012, n. 135- disciplinante i rapporti – nel contesto dei rispettivi ruoli – relativamente alle attività relative al processo di approvvigionamento per le acquisizioni di beni e servizi, ivi comprese le attività connesse e strumentali, che Consip, nella sua qualità di centrale di committenza svolge per Sogei.

Il presente documento di consultazione del mercato ha l’obiettivo di:

* garantire la massima pubblicità alle iniziative per assicurare la più ampia diffusione delle informazioni;
* ottenere la più proficua partecipazione da parte dei soggetti interessati;
* pubblicizzare al meglio le caratteristiche qualitative e tecniche dei beni e servizi oggetto di analisi;
* ricevere, da parte dei soggetti interessati, osservazioni e suggerimenti per una più compiuta conoscenza del mercato;
* verificare la disponibilità dei servizi professionali oggetti dell’acquisto.

In merito all’iniziativa per **“l’affidamento dei servizi di realizzazione, manutenzione e supporto tecnico di applicazioni software Web-GIS (nel linguaggio Xmarc-Fire)”***.* Vi preghiamo di fornire il Vostro contributo - previa presa visione dell’informativa sul trattamento dei dati personali sotto riportata - compilando il presente questionario e inviandolo entro **30** giorni dalla data odierna all’indirizzo e-mail serviziwebgis@consip.it oppure via fax al numero ***06.85.449.284.***

Consip S.p.A., salvo quanto di seguito previsto in materia di trattamento dei dati personali, si impegna a non divulgare a terzi le informazioni raccolte con il presente documento.

L’invio del documento al nostro recapito implica il consenso al trattamento dei dati forniti.

Roma, 20/05/2015

**Dati Azienda**

|  |  |
| --- | --- |
| *Azienda* |  |
| *Indirizzo*  |  |
| *Nome e Cognome del referente* |  |
| *Ruolo in azienda* |  |
| *Telefono*  |  |
| *Fax* |  |
| *Indirizzo e-mail* |  |
| *Data compilazione* |  |

# *Informativa sul trattamento dei dati personali*

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. n. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali” (d'ora in poi anche solo il "Codice"), Vi informiamo che la raccolta ed il trattamento dei dati personali (d’ora in poi anche solo “Dati”) da Voi forniti sono effettuati al fine di consentire a Consip S.p.A. di svolgere le attività inerenti la summenzionata procedura in conformità a quanto stabilito dal decreto legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito dalla legge 7 agosto 2012, n. 135.

Il trattamento dei Dati per le anzidette finalità, improntato alla massima riservatezza e sicurezza nel rispetto della normativa sopra richiamata, dei regolamenti e della normativa comunitaria, avrà luogo con modalità sia automatizzate sia non automatizzate.

Il conferimento di Dati alla nostra Società è facoltativo; l'eventuale rifiuto di fornire gli stessi comporta l'impossibilità di acquisire le informazioni ed i Dati richiesti relativi alla Vostra azienda.

I Dati, per le finalità sopra evidenziate, possono essere comunicati, oltre che ai dipendenti della nostra Società, anche alle seguenti persone od enti che all'uopo possono effettuare operazioni di trattamento per nostro conto: società o consulenti incaricati, Autorità o Istituzioni, Sogei S.p.A., collaboratori autonomi della Società o di altre società collegate. L'elenco dettagliato dei soggetti ai quali i dati personali potranno essere comunicati, sarà fornito dietro espressa richiesta dell'interessato.

L’invio a Consip S.p.A. del Documento di Consultazione del mercato implica il consenso al trattamento dei Dati forniti.

Titolare del trattamento dei dati è Consip S.p.A., con sede in Roma, Via Isonzo 19 D/E; Responsabile del Trattamento è Consip S.p.A.al quale ci si potrà rivolgere per l’esercizio dei diritti riconosciuti dall'art. 7 del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, qui sotto integralmente riportato. Le richieste potranno essere avanzate anche al seguente indirizzo di posta elettronica esercizio.diritti.privacy@consip.it.

Art. 7 del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 (Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti):

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:
3. dell'origine dei dati personali;
4. delle finalità e modalità del trattamento;
5. della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
6. degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
7. dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.
8. L'interessato ha diritto di ottenere:
9. l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
10. la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
11. l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.
12. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:
13. per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
14. al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

# Breve descrizione dell’iniziativa

Servizi di realizzazione, manutenzione e supporto tecnico di applicazioni software Web-GIS (nel linguaggio Xmarc-Fire).

## **Riferimenti prodotto**

Per i dettagli riguardo il linguaggio Xmarc-Fire è possibile accedere alla URL:

**http://doc.xmarc.net/docs/es\_71/es/**

## **Servizio di realizzazione software (MEV)**

Il servizio prevede le attività di:

* realizzazione di componenti software (moduli, sorgenti, eseguibili, librerie, ecc.);
* integrazione con software già prodotto;
* creazione delle strutture degli archivi utilizzati dalle funzionalità;
* esecuzione dei test dei singoli componenti e delle funzionalità;
* predisposizione della documentazione e degli strumenti da realizzare per facilitare l'utente nell'utilizzo delle applicazioni (Guide operative, help in linea, ecc.);
* predisposizione della documentazione tecnica, ad esempio relativa all'architettura applicativa, all'organizzazione delle classi software, ecc.

## **Servizio di manutenzione correttiva migliorativa e adeguativa (MAC)**

Il servizio\* prevede le attività di:

* l'attuazione degli interventi correttivi e la relativa fase di test;
* l'eventuale aggiornamento della documentazione;
* la rimozione dei difetti riscontrati sull'applicazione;
* la diagnosi, la correzione dei malfunzionamenti ed il test delle procedure e delle applicazioni per verificarne il ripristino delle funzionalità;
* gli interventi sull'applicazione non legati ad anomalie, ma volti a migliorare le funzionalità esistenti;
* l'eventuale adeguamento delle applicazioni in esercizio a nuove release dei prodotti;
* l’eventuale modifica dell'help in linea.

\* sia per le applicazioni realizzate in corso di affidamento, che trascorso il periodo di garanzia, le applicazioni già in esercizio.

## **Servizio di supporto tecnico**

Il servizio prevede le attività di:

* analisi dei requisiti e progettazione;
* esecuzione di test di integrazione, prestazionali e di sistema;
* rilascio in gestione e nell'avviamento in esercizio del sistema;
* partecipazione a riunioni di programmazione delle attività;
* predisposizione della documentazione delle fasi di analisi e progettazione incluso il disegno dell'architettura software;
* esecuzione di test di integrazione, prestazionali e di sistema;
* supporto a SOGEI nelle attività di conduzione del sistema;
* erogazione di sessioni formative su tematiche specifiche del prodotto, finalizzate all'acquisizione del know-how necessario per realizzare e manutenere il software relativo alle componenti base dell'ambiente in uso, nonché quello relativo alle componenti applicative sviluppate e/o in corso di sviluppo e/o in esercizio.

Per il servizio di realizzazione e manutenzione del software saranno utilizzate risorse di tipo "Specialista di prodotto junior" (vedi successiva sezione Figure professionali).

Per il servizio di supporto tecnico saranno utilizzate risorse di tipo "Specialista di prodotto senior" (vedi successiva sezione Figure professionali).

Relativamente ai linguaggi, l'impegno previsto è percentualmente così suddiviso:

* linguaggio Xmarc-Fire circa il 90%;
* linguaggio PL/SQL circa il 5%;
* linguaggio PHP, C++, .NET, Visual Studio circa il 5%.

# Ambienti tecnologici di riferimento

Si riporta, di seguito, una breve descrizione dell'architettura adottata in SOGEI per questo tipo di applicazioni, elencando prodotti utilizzati e versioni.

Le applicazioni realizzate dall’Impresa dovranno essere perfettamente funzionanti negli ambienti, appresso specificati.

## Ambienti di sviluppo

Gli ambienti tecnologici di riferimento, a titolo esemplificativo e non esaustivo, per le attività oggetto del servizio sono i seguenti:

* 1. Linguaggio Xmarc-Fire versione 7.1 e successive, su sistemi operativi Microsoft Windows;
	2. Linguaggio PHP e CGI-C, web server APACHE su sistemi operativi Linux Redhat e IBM AIX;
	3. Linguaggio SQL e PL\SQL su RDBMS Oracle (Spatial) 9i e successive;
	4. PL/SQL Developer in ambiente Oracle 9i e successive;
	5. XML spy ver. 2011 e successive;
	6. Microsoft Visual Studio2010;
	7. Eclipse 3.3.0 e successive;
	8. Linguaggi C++;
	9. Compilatore GNU GCC e G++;
	10. Linguaggio HTML, Javascript, SVG ed XHTML su postazioni client con browser di mercato;
	11. Supporto ai web services nei linguaggi Xmarc-Fire e PHP.

In particolare, per meglio dettagliare gli ambienti tecnologici di riferimento, viene fornita una classificazione in termini di linguaggi, package e moduli suddivisi per macro aree funzionali:

### Logica di presentazione - Linguaggi

* + XMARC-FIRE, HTML, JAVASCRIPT, CSS, SVG, C++
	+ Smarty Template, JSRS (Java Script Remote Server)
	+ Moduli Activex, plugin SVG-Adobe

### Logica applicativa - Linguaggi

* + XMARC-FIRE, PHP, SQL, PL/SQL, C++
	+ Estensione OCI8, Classi PHP DOM
	+ Moduli CGI-C

### Servizi di stampa - Linguaggi

* + XMARC-FIRE, PHP
	+ PDFLib

### Web Services - Linguaggi

* + XMARC-FIRE, PHP, XML, WSDL
	+ PEAR-SOAP, OpenSSL, Classi PHP DOM
	+ Standard PKCS7, SOAP, S/MIME
	+ Protocolli HTTP, HTTPS, SMTP

### Ambienti di configuration management

* + Collabnet SubVersion 1.6 e successive

### Ambienti di analisi e progettazione

* + Soda 2003 for Word e versioni successive;
	+ Rational Software Modeler 7.0.0 e versioni successive

### Ambienti di test

* PHP Code Sniffer

### Ambienti di runtime

* JRE 1.4 e successive
* Apache Web Server
* Web Browser IE vers. 8.x e successive

### Application Server

* Apache Tomcat vers 5.5 e successive

### Database

* Oracle (Spatial) vers. 9i e successive
* SQLite

### Sistemi operativi per ambienti server

* MS Windows XP e MS Windows successivi;
* LINUX

### Sistemi operativi per ambienti client

* MS Windows XP e MS Windows successive;

### Framework Linguaggi di programmazione e API

* JQUERY;
* Web services XMLRPC

# Dimensionamento

Gli impegni richiesti sono riportati di seguito:

* 1.400 GG/Persona per il servizio di realizzazione software;
* 200 GG/Persona per il servizio di manutenzione;
* 2.100 GG/Persona per il servizio di supporto tecnico.

## **Figure professionali**

### Specialista di prodotto Senior

Tale figura professionale dovrà essere in grado di:

* analizzare, progettare e realizzare sistemi software;
* stimare le risorse e i tempi necessari per la realizzazione di applicazioni;
* progettare in ambiente Object Oriented;
* predisporre specifiche di progetto;
* progettare test integrati e di funzione;
* coordinare il personale tecnico;
* verificare la corretta applicazione di metodi e standard;
* documentare le procedure;
* evidenziare le problematiche riscontrate nel corso delle attività, proponendo opportune soluzioni;
* adeguare, nell'ambito dell'evoluzione tecnologica, le applicazioni alle nuove release dei prodotti e possedere le seguenti conoscenze:
	+ ambienti, con particolare specializzazione su Xmarc-Fire;
	+ conoscenza di ambienti GIS metodologie di analisi e disegno di prodotti software;
	+ metodologie di analisi e disegno dati;
	+ tecniche di controllo di progetto.

Requisiti:

* laurea in discipline tecnico-scientifiche;
* minimo 2 anni in attività di sviluppo software;
* minimo 4 anni di esperienza di analisi, sviluppo e progettazione di sistemi software e procedure complesse in ambiente Xmarc-Fire.

### Specialista di prodotto Junior

Tale figura professionale dovrà essere in grado di:

* realizzare sistemi software;
* progettare test integrati e di funzione;
* adeguare, nell'ambito dell'evoluzione tecnologica, le applicazioni alle nuove release dei prodotti;
* realizzare help in linea.

Requisiti:

* minimo 2 anni in attività di produzione e manutenzione software nell'ambiente Xmarc-Fire o negli altri ambienti;
* minimo 1 anno di esperienza di progettazione nell'ambiente Xmarc-Fire o negli altri previsti.

# Livelli di servizio

# Definizioni

|  |  |
| --- | --- |
| **Indicatore della qualità** | Informazione qualitativa e/o quantitativa associata ad un fenomeno (oppure ad un processo o ad un risultato) sotto osservazione, che consente di valutare le modificazioni di quest’ultimo nel tempo, nonché di verificare il conseguimento degli obiettivi per la qualità prefissati, al fine di consentire la corretta assunzione delle decisioni e delle scelte. |
| **Classificazione dei malfunzionamenti (in esercizio)** | La categoria dei malfunzionamenti in esercizio è assegnata dalla Committente ed è così definita:* categoria 1: sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso dell'applicazione o di una o più funzioni e tutte le problematiche di sicurezza applicativa;
* categoria 2: sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso di una funzione dell'applicazione in alcune specifiche condizioni;
* categoria 3: sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso della funzione, ma lo stesso risultato è ottenibile con altra modalità operativa, ed i malfunzionamenti di tipo marginale;
* categoria 4: sono le anomalie rilevate sulla documentazione, sui prodotti di fase documentali, sul Dizionario Dati e sul Modello dei Dati Categorie di malfunzionamento in esercizio.
 |
| **Obiettivo** | Unità organica di lavoro, affidabile al fornitore, in cui si scompongono i servizi erogati in modalità progettuale. Dal punto di vista del Fornitore l’obiettivo è assimilabile ad un “progetto”, la cui esecuzione è suddivisa nelle fasi, indicate dal ciclo di vita applicato, che richiedono la realizzazione di specifici prodotti. |
| **IP (Indici di prestazione)** | Sono indici che misurano il raggiungimento dei valori di soglia degli indicatori di qualità ai quali sono correlati. |
| **Quota sospesa** | La % del corrispettivo si un servizio o attività che non verrà remunerato in caso di mancato raggiungimento del previsto valore di soglia dell’indicatore di qualità. |
| **PdL** | Piano di lavoro |
| **PdQ** | Piano della qualità |

## **Sintesi indicatori di qualità ed azioni contrattuali**

Di seguito sono sintetizzati a titolo esemplificativo e non esaustivo, alcuni indicatori di qualità e le relative azioni contrattuali.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indicatori di Qualità** | **Rilievo** | **Penale** | **IP** |
| Rispetto di una scadenza temporale di un obiettivo | X | X |  |
| Facilità d’uso | X |  |  |
| Test negativi in collaudo |  | X |  |
| Difettosità in avvio in esercizio | X | X | X |
| Rilievi sull’obiettivo |  | X | X |
| Tempestività di Ripristino dell’Operatività | X | X |  |
| Interventi di manutenzione correttiva recidivi | X |  |  |
| Rilievi sul servizio di manutenzione correttiva |  | X | X |
| Rispetto di una scadenza dei servizi di Supp.Tecnico | X |  |  |
| Disponibilità del servizio di Supp.Tecnico | X |  |  |
| Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza | X |  |  |
| Rilievi sui servizi di Supp.Tecnico |  | X | X |
| Slittamento nella consegna di un prodotto e/o di un’attività del servizio di Supp.Tecnico | X | X |  |
| Personale inadeguato | X |  |  |
| Rispetto di una scadenza contrattuale | X | X |  |
| Turn over del personale | X |  |  |
| Soddisfazione dell’utente | X |  |  |
| Rilievi sulla fornitura |  | X |  |

# Indicatori di qualità dei Servizi realizzativi

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità per misurare aspetti validi per i servizi realizzativi.

## **Rispetto di una scadenza temporale di un obiettivo**

L’indicatore misura il rispetto di una scadenza temporale (ad es. data prevista di consegna di un prodotto, data prevista di “pronti al collaudo”, data prevista termine collaudo con esito positivo, ecc.) definita formalmente (ad es. piano di lavoro obiettivo approvato).

Si precisa che per data effettiva di consegna di un deliverable va considerata la data di consegna del deliverable che soddisfa i requisiti e/o standard definiti nella documentazione contrattuale.

Pertanto, a titolo esemplificativo:

* una consegna incompleta o parziale non potrà essere considerata efficace e la data di consegna effettiva sarà quella dell’intero prodotto.
* termine della fase di collaudo effettivo richiede la risoluzione di tutte le anomalie riscontrate nel corso del collaudo medesimo.

|  |  |
| --- | --- |
| Aspetto da valutare | Rispetto di una scadenza temporale dell’obiettivo definita piano di lavoro approvato (o analogo documento) |

## **Facilità d’uso**

|  |  |
| --- | --- |
| Aspetto da valutare | La facilità di utilizzo, relativa sia ad applicazioni che alla documentazione, viene rilevata analizzando le risposte ad un questionario somministrato ad un campione selezionato di utenti finali.  |

## **Test negativi in collaudo**

|  |  |
| --- | --- |
| **Aspetto da valutare** | La quantità di test, definiti nel piano di test e/o eseguiti su iniziativa dalla SOGEI, effettuati durante la prima verifica di conformità/collaudo con esito negativo rispetto al totale di test complessivi realizzati |

## **Difettosità in avvio in esercizio**

Per ogni obiettivo nell’ambito dei servizi realizzativi rilasciato in esercizio, l’indicatore rileva il numero di malfunzionamenti, nel periodo di riferimento. Dove non diversamente specificato, per periodo di riferimento si intende tre mesi dalla data di avvio in esercizio. Ogni variazione a questa tempistica dovrà essere riportata sul Piano di Qualità dell’obiettivo.

|  |  |
| --- | --- |
| Aspetto da valutare | Difettosità in avvio di esercizio  |

## **Rilievi sull’obiettivo**

L’indicatore di qualità conteggia le non conformità rilevate, tramite segnalazione (di seguito chiamate Rilievo) da Sogei per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale e non presidiati da specifici indicatori di qualità. Si precisa che un livello di qualità basso dei deliverable (documenti, prototipi, ecc.), che presenti difformità, daranno luogo ad un rilievo.

|  |  |
| --- | --- |
| Aspetto da valutare | Numero di rilievi emessi per non conformità della fornitura afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Contratto di Fornitura e relativi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro |

# Indicatori di qualità del servizio di Manutenzione Correttiva

## **Tempestività di Ripristino dell’Operatività**

La misura del livello di servizio dovrà essere effettuata su ogni intervento di ripristino del software applicativo in esercizio eseguito nel periodo di riferimento.

| Aspetto da valutare | Tempestività di ripristino dell'operatività del software applicativo  |
| --- | --- |

## **Interventi di manutenzione correttiva recidivi**

Misura il grado di efficacia degli interventi di manutenzioni correttive misurando gli errori che si ripresentano dopo l’intervento correttivo

|  |  |
| --- | --- |
| Aspetto da valutare | Numero di interventi di manutenzione correttiva recidivi, cioè relativi allo stesso malfunzionamento |

## **Rilievi sul servizio di Manutenzione Correttiva**

L’indicatore di qualità conteggia le non conformità rilevate, tramite segnalazione (di seguito chiamate Rilievo) dalla Sogei per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale siano esse presidiate da specifici indicatore o non presidiati.

|  |  |
| --- | --- |
| Aspetto da valutare | Numero di rilievi emessi per non conformità inerenti il servizio di manutenzione correttiva afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi  |

# Indicatori di qualità dei servizi di supporto tecnico

## **Rispetto di una scadenza dei servizi di Supporto Tecnico**

L’indicatore di qualità misura il rispetto di scadenze temporali concordate o pianificate nei piani di gestione.

|  |  |
| --- | --- |
| Aspetto da valutare | Rispetto di una scadenza temporale concordata  |

## **Disponibilità del servizio di Supporto Tecnico**

Per i Servizi di Supporto Tecnico, laddove nel Piano di Lavoro obiettivo sia richiesta assistenza senza soluzione di continuità, l’indicatore rileva il numero di segnalazioni di indisponibilità dei servizi effettuate da Sogei nel periodo di riferimento.

| Aspetto da valutare | Disponibilità dei servizi di Supporto Tecnico |
| --- | --- |

## **Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza**

L’indicatore di qualità misura l’efficacia della prestazione mediante la percentuale di chiamate risolte od inoltrate al gruppo responsabile della risoluzione (es. manutenzione correttiva) dopo aver identificato la causa.

|  |  |
| --- | --- |
| Aspetto da valutare | Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza  |

## **Rilievi sul servizio di Supporto tecnico**

L’indicatore di qualità conteggia le non conformità rilevate, tramite segnalazione (di seguito chiamate Rilievo) da Sogei per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale sia presidiati da specifici indicatori sia non presidiati. Si precisa che un livello di qualità basso dei deliverable (documenti, prototipi, ecc.) darà luogo ad un rilievo.

|  |  |
| --- | --- |
| Aspetto da valutare | Numero di rilievi emessi per non conformità del servizio di supporto tecnico, ad esclusione delle attività di analisi e progettazione, rispetto al contratto ed allegati  |

## **Slittamento nella consegna di un prodotto e/o di un’attività del servizio di Supporto Tecnico**

|  |  |
| --- | --- |
| Aspetto da valutare | Rispetto di una scadenza temporale pianificata nell’ambito del servizio di supporto tecnico, ad esclusione delle attività di analisi e progettazione |

# Indicatori di qualità di governo della fornitura

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità per misurare aspetti validi per tutti i servizi che compongono la fornitura quali ad es. rispetto delle scadenze di documenti contrattuali (piano della qualità, predisposizione ambienti, attività di subentro, ecc..); adeguatezza delle risorse impiegate nella fornitura; rispetto degli adempimenti contrattuali non presidiati da separate e specifiche azioni contrattuali (non conformità rispetto al contratto ed allegati).

## **Personale inadeguato**

L’indicatore di qualità misura la quantità di risorse che Sogei ha ritenuto non adeguata all’attività od al ruolo richiesti.

|  |  |
| --- | --- |
| Aspetto da valutare | Numero di risorse ritenute inadeguate da Sogei |

## **Rispetto di una scadenza contrattuale**

L’indicatore di qualità misura il rispetto di scadenze temporali derivanti dalla documentazione contrattuale inclusa l’offerta tecnica dell’aggiudicatario e/o pianificate (ad esempio in un piano di lavoro approvato, verbale di riunione, ecc.)

|  |  |
| --- | --- |
| Aspetto da valutare | Rispetto di una scadenza contrattuale  |

## **Turn over del personale**

L’indicatore di qualità misura il tasso % con cui l’impresa cambia, aumenta o diminuisce le risorse impegnate nelle attività contrattuali previste

|  |  |
| --- | --- |
| Aspetto da valutare | Numero di risorse ritenute sostituite in corso di fornitura |

## **Soddisfazione dell’utente**

L’indicatore di qualità va utilizzato per rilevare la soddisfazione degli utenti sulla fornitura.

|  |  |
| --- | --- |
| **Aspetto da valutare** | Soddisfazione degli utenti misurata su tutta la fornitura rilevando dai questionari delle interviste le risposte fornite alle specifiche domande sulla soddisfazione dell’intervistato  |

## **Rilievi sulla fornitura**

L’indicatore di qualità conteggia le non conformità rilevate, tramite segnalazione (di seguito chiamata Rilievo) di Sogei per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale siano esse presidiate da specifici indicatori o meno.

Si citano tra le non conformità rilevante, ed a titolo non esaustivo, che rientrano nel presente indicatore, il mancato rispetto dei tempi di ripristino del software in garanzia secondo le modalità di calcolo indicate ad esempio dall’indicatore “Tempestività di Ripristino dell’Operatività” o dall’indicatore “Interventi di manutenzione correttiva recidivi”.

|  |  |
| --- | --- |
| Aspetto da valutare | Numero di rilievi emessi per non conformità della fornitura afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel contratto e relativi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro |

I sopraindicati SLA prevedono specifiche azioni contrattuali (PENALI, RILIEVI, INDICATORI DI PRESTAZIONE per quote sospese)

# Domande

1. Sareste interessati a partecipare all’iniziativa in oggetto?

**Risposta:**

 SI

 NO

1. Qual è l'ambito geografico in cui opera la Vostra azienda?

**Risposta:**

 NORD

 CENTRO

 SUD/ISOLE

1. La Pubblica Amministrazione è una vostra cliente?

**Risposta:**

 SI

 NO

1. Avete avuto esperienze con clienti della Pubblica Amministrazione relativamente alla fornitura di servizi GIS/Web-GIS?

 SI

 NO

1. In base alle esperienze maturate dalla Vostra azienda, quali sono le modalità utilizzate per la determinazione dell’impegno per le attività di sviluppo?

**Risposta:**

 metrica Punti Funzione

 Giorni persona

 canoni

 altro (indicare)

1. In base alle esperienze maturate dalla Vostra azienda, quali sono le modalità utilizzate per la determinazione dell’impegno per le attività di manutenzione?

**Risposta:**

 metrica Punti Funzione

 Giorni persona

 canoni

 altro (indicare)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. La Vostra azienda relativamente alla fornitura di servizi di sviluppo, manutenzione e supporto tecnico per applicativi Web-GIS a garanzia della qualità dei servizi erogati possiede la certificazione ISO 9001:2008 settore EA 33?

**Risposta:**

 SI

 NO

1. Il fatturato realizzato dalla Vostra Azienda negli ultimi tre esercizi finanziari approvati ad oggi relativamente all’erogazione di servizi di sviluppo, manutenzione e supporto tecnico per applicativi Web-GIS nel mercato in generale è pari o superiore a € 830.000,00 (IVA ESCLUSA)?

**Risposta:**

 SI

 NO

1. Le caratteristiche e le modalità di erogazione dei servizi, ivi comprese le competenze e le professionalità richieste alle risorse da impiegare (Specialista di prodotto senior e Specialista di prodotto Junior) e il dimensionamento delle stesse, rispondono integralmente alla Vostra realtà imprenditoriale?

**Risposta:**

 SI

 NO

# Commenti:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_