

GUIDA AL CONTRATTO QUADRO  
“SERVIZI GESTIONALI INTEGRATI”  
PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Lotto 5

Rif. Consip ID SIGEF 1607

La presente guida non intende sostituire né integrare la documentazione contrattuale sottoscritta fra le parti. Pertanto, le informazioni in essa contenute non possono costituire motivo di rivalsa da parte delle Amministrazioni contraenti nei confronti del Fornitore e/o di Consip né possono ritenersi prevalenti rispetto alla documentazione contrattuale.

## Indice del documento

1	Premessa .....	4
2	Obiettivi generali .....	4
3	Servizi della fornitura.....	5
3.1	Servizi di sviluppo software .....	6
3.1.1	Servizio di parametrizzazione e personalizzazione .....	7
3.1.2	Servizio di analisi, progettazione e realizzazione software ad hoc .....	8
3.1.3	Servizio di manutenzione evolutiva.....	8
3.1.4	Servizio di migrazione sistemi e applicazioni.....	9
3.2	Servizi di gestione, manutenzione e assistenza.....	10
3.2.1	Servizio di presa in carico e trasferimento di know how.....	10
3.2.2	Servizio di gestione applicativa e supporto utenti .....	10
3.2.3	Servizio di manutenzione adeguativa e correttiva .....	11
3.2.4	Servizio di assistenza da remoto e supporto specialistico .....	12
3.2.5	Servizio di conduzione tecnica infrastruttura (opzionale).....	13
3.3	Servizi di supporto organizzativo.....	14
3.3.1	Servizio di supporto alla revisione dei processi.....	14
3.3.2	Servizio di supporto architetture.....	15
3.3.3	Servizio di supporto tematico e funzionale.....	15
3.4	Presa in carico dei sistemi esistenti e trasferimento di know how .....	15
3.5	Phase-out.....	16
4	Modalità di erogazione della fornitura.....	17
4.1	Luogo di erogazione dei servizi.....	17
4.2	Vincoli di fornitura ed acquisizione .....	17
4.3	Interazione tra Amministrazioni contraenti e Raggruppamento .....	17
4.4	Modalità di attivazione dei servizi di fornitura.....	18
4.4.1	Piano dei Fabbisogni e Progetto Esecutivo.....	18
4.4.2	Variazione al Piano dei Fabbisogni .....	20
4.4.3	Modalità di attivazione.....	20
4.5	Erogazione dei servizi e stati avanzamento.....	20
4.5.1	Modalità a corpo o progettuale .....	22

4.5.2	Modalità continuativa .....	26
4.5.3	Modalità a consumo .....	26
4.5.4	Modalità mista.....	27
4.6	Collaudo dei servizi .....	27
4.7	Normativa di riferimento.....	27
4.8	Garanzia.....	28
5	Qualità della fornitura .....	29
5.1	Requisiti di qualità generali .....	29
5.2	Assicurazione Qualità .....	30
5.3	Il Piano della Qualità Generale .....	30
5.4	Indicatori della Qualità .....	31
6	Governo e monitoraggio della fornitura .....	31
6.1	Referenti e contatti .....	31
6.2	Stato Avanzamento Lavori.....	32
6.3	Valutazione risorse da parte dell'Amministrazione .....	32
6.4	Pianificazione dei servizi.....	33
6.5	Modalità di consegna .....	33
6.5.1	Accettazione / approvazione prodotti della fornitura.....	34
6.5.2	Verifiche di conformità.....	35
6.6	Monitoraggio della fornitura .....	35
7	Condizioni economiche .....	37
7.1	Corrispettivi .....	37
7.2	Fatturazione e pagamenti .....	37
7.3	Contributo a carico delle Amministrazioni .....	38
7.4	Allegati.....	39

## 1 Premessa

La presente Guida ha l'obiettivo di illustrare il contratto Quadro SGI per l'affidamento di "Servizi Applicativi", stipulato tra la Consip S.p.A. ed il Raggruppamento di Imprese (RTI) aggiudicatario dei lotti 4 e 5 costituito da: DXC.technology (mandataria), Kpmg, Exprivia, Dedagroup Public Services, Datamanagement e Siav (mandanti).

Il contratto quadro SGI è focalizzato sui progetti relativi ai Sistemi Gestionali Integrati dei PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI e dei SISTEMI INFORMATIVI GESTIONALI (ERP) e può essere utilizzato da tutte le Amministrazioni rivolte al comparto Sanità per realizzare gli interventi previsti dal Codice per l'Amministrazione Digitale e di attuazione dell'Agenda Digitale Italiana, con finalità di:

- reingegnerizzazione e standardizzazione dei procedimenti amministrativi
- digitalizzazione e dematerializzazione dei processi
- riduzione dei tempi di adeguamento dei processi alle sollecitazioni normative e regolamentari
- gestione unitaria dei dati, degli eventi e dei documenti informatici
- definizione di modelli funzionali che garantiscano multicanalità di accesso

Nel contesto del Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione (2017-19), i servizi SGI per il comparto Sanità sono strumenti e risorse disponibili alle Amministrazioni per l'attuazione della Trasformazione Digitale (si veda l'Allegato 2, p.12 del Piano): in tal senso i servizi SGI possono essere concepiti a supporto della semplificazione dei processi, della realizzazione del Modello di Interoperabilità, dell'Ecosistema Sanità, del Data & Analytics Framework.

Le tipologie di servizi oggetto del contratto sono:

- Servizi di sviluppo software;
- Servizi di gestione, manutenzione e assistenza;
- Servizi di supporto organizzativo

La durata del contratto quadro è di 18 mesi con opzione di proroga fino ad un massimo di ulteriori 6 mesi.

L'Amministrazione può sottoscrivere un Contratto Esecutivo della durata massima di 48 mesi entro il tempo di validità del contratto quadro.

La presente guida, unitamente a tutta la documentazione relativa al Contratto Quadro, è disponibile sul sito internet [www.Consip.it](http://www.Consip.it).

## 2 Obiettivi generali

L'iniziativa SGI si inserisce nel contesto più ampio della "Strategia per la crescita digitale 2014-2020", che ha la finalità di perseguire gli obiettivi di crescita, di occupazione, di qualità della vita dei cittadini e delle imprese, anche attraverso la digitalizzazione e l'innovazione digitale degli enti del Servizio Sanitario Nazionale (SSN).

In tale prospettiva, l'iniziativa rende disponibili un catalogo di servizi definito, accelerando e standardizzando il processo di procurement, al fine di:

- Abilitare il ridisegno, la standardizzazione e la digitalizzazione dei processi amministrativi, gestionali e di funzionamento generale delle Amministrazioni, finalizzati ad aumentare l'efficienza dei processi stessi, la loro economicità, qualità e tempestività nonché il livello di uniformità dei sistemi informativi;
- Facilitare la realizzazione di iniziative di razionalizzazione della spesa IT delle Amministrazioni, attraverso:
  - ✓ La definizione ed implementazione di nuovi modelli di servizio orientati all'efficienza;

- ✓ La riduzione del numero di soluzioni informatiche personalizzate o sviluppate ad hoc, da realizzarsi attraverso azioni di reingegnerizzazione, standardizzazione e adozione di “migliori prassi” sui processi operativi;
  - ✓ L’ottimizzazione dei sistemi informativi attraverso opportune azioni di consolidamento delle applicazioni;
  - ✓ L’aumento del grado di integrazione ed interoperabilità tra sistemi, sia interni alle Amministrazioni sia tra Amministrazioni diverse.
- Consentire alle Amministrazioni di realizzare iniziative di digitalizzazione ed innovazione tecnologica con un approccio progettuale ed organico, in un’ottica di razionalizzazione ed efficientamento dei processi operativi e di aumento della produttività delle risorse;
  - Garantire elevati standard di qualità per i servizi previsti alle Amministrazioni pubbliche;
  - Individuare forme di comunicazione, coordinamento e programmazione tecnico- economica per facilitare iniziative progettuali comuni o concordate tra le Amministrazioni;
  - Stimolare modelli di dialogo e cooperazione tra le P.A. al fine di adottare e riutilizzare soluzioni standard, nonché definendo e implementando nuovi modelli di servizio in ambito IT rivolti a comparti di utilizzo omogenei, orientati all’efficienza e alla qualità;
  - Supportare la riqualificazione della spesa informatica attraverso la redazione di “Masterplan”, studi di fattibilità, business case, assessment, ecc., con individuazione puntuale dei tempi e dei costi, dei rischi connessi e dei benefici attesi.

Per perseguire gli obiettivi sopra indicati gli Enti del SSN possono ricorrere all’informatizzazione dei processi, alla digitalizzazione e all’innovazione digitale, che vengono indirizzati attraverso i seguenti servizi:

- Servizi di sviluppo software;
- Servizi di gestione, manutenzione e assistenza;
- Servizi di supporto organizzativo.

Tali servizi sono declinati su due ambiti funzionali di intervento:

- Sistemi Informativi Gestionali;
- Sistemi di Gestione dei Procedimenti Amministrativi.

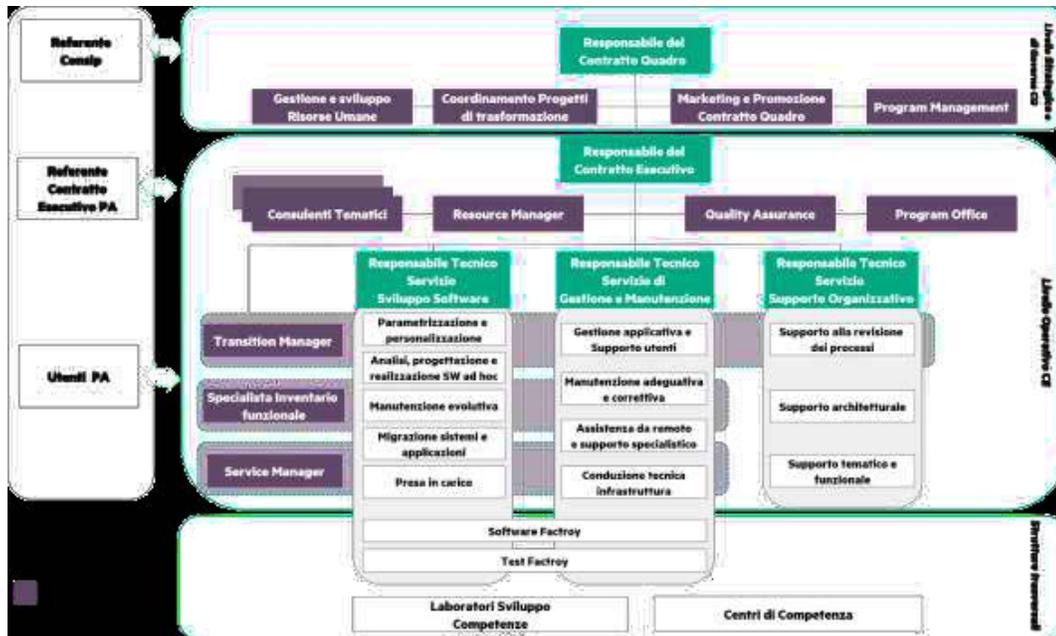
### **3 Servizi della fornitura**

I servizi oggetto della fornitura sono di tre tipologie:

- Servizi di sviluppo software: questa tipologia raggruppa i servizi necessari alla corretta analisi dei requisiti e funzionale, disegno tecnico, progettazione, parametrizzazione, personalizzazione e sviluppo di sistemi nei due ambiti di gara. I servizi possono essere relativi sia a soluzioni di mercato che a soluzioni sviluppate ad hoc;
- Servizi di gestione, manutenzione e assistenza: questa tipologia raggruppa i servizi di gestione e manutenzione delle applicazioni nonché di conduzione operativa dei sistemi e delle infrastrutture in entrambi gli ambiti di gara. Anche per questa tipologia i servizi possono essere relativi sia a sistemi di mercato che a sistemi sviluppati ad hoc e proprietari delle Amministrazioni;

- Servizi di supporto organizzativo: si intendono tutti i servizi di supporto alla revisione dei processi, alla realizzazione di programmi di cambiamento organizzativo e procedurale, progettazione e monitoraggio di “Masterplan”, nonché i servizi di supporto tematico, funzionale ed architeturale necessari per una raccolta ed analisi puntuale ed esaustiva dei requisiti di business per procedere ai servizi di sviluppo software.

La figura seguente evidenzia l’organizzazione messa in campo dal Raggruppamento per l’erogazione dei servizi.



### 3.1 Servizi di sviluppo software

I servizi di sviluppo software prevedono lo sviluppo di una nuova applicazione o in alternativa l’esecuzione di una modifica o evoluzione di un’applicazione esistente o in esercizio, secondo le esigenze dell’Amministrazione contraente, e seguono i cicli di vita del software (ciclo completo, ciclo ridotto, ciclo a fase unica, ciclo realizzativo, altri cicli di vita), le cui fasi principali sono:

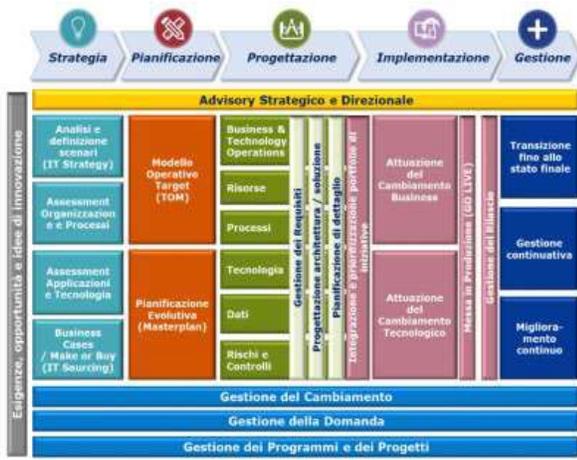
- Definizione;
- Analisi;
- Disegno;
- Sviluppo;
- Test e collaudo;
- Elaborazione di documentazione;
- Messa in esercizio.

La scelta della tipologia di ciclo di vita da adottare è assegnata all’Amministrazione contraente nel momento dell’attivazione del progetto da realizzare.

Al fine di identificare metriche, team di risorse, modalità di erogazione meglio rispondenti alle attività richieste, si distinguono i casi in cui il software è proprietario dell’Amministrazione dai casi di sistemi basati su un pacchetto commerciale o in riuso oppure open source. Pertanto, i servizi realizzativi sono così differenziati:

parametrizzazione e personalizzazione di soluzioni di mercato o di software open source, analisi, progettazione e realizzazione software ad hoc (ovvero di software specifico realizzato su esigenze funzionali e tecniche dell'Amministrazione).

All'interno del Contratto Esecutivo, l'Amministrazione contraente potrà istanziare il servizio su un unico progetto realizzativo oppure raccogliere nel servizio le esigenze progettuali di evoluzione su un arco temporale. In quest'ultimo caso, il servizio sarà stimato come la somma di un insieme di interventi progettuali



corrispondenti a specifici obiettivi. Ciascun di essi avrà una esecuzione suddivisa in fasi, secondo un ciclo di sviluppo dipendente dalle dimensioni, dagli aspetti temporali, dalla criticità e dalla tipologia di obiettivo.

Si sottolinea che sarà la singola Amministrazione contraente del Contratto Esecutivo ad individuare le responsabilità del Raggruppamento, a cui potrà affidare sia il ciclo completo delle attività – a partire dall'analisi dei requisiti e sino all'avvio in esercizio – sia cicli parziali quali ad esempio cicli di sola realizzazione software.

Il framework di riferimento per i servizi di sviluppo è riassunto dalla figura a lato.

### 3.1.1 Servizio di parametrizzazione e personalizzazione

Il servizio di parametrizzazione e personalizzazione è utilizzato nel caso in cui il sistema da sviluppare è di mercato e quindi è necessario parametrizzare, in funzione delle esigenze dell'Amministrazione contraente, le sue funzionalità "native" o "standard", secondo le fasi del ciclo di vita del software: definizione, analisi, disegno, sviluppo, test e collaudo, elaborazione di documentazione, avvio in esercizio.

Le attività principali attese nel servizio di parametrizzazione e personalizzazione sono:

- Parametrizzazione: operazioni, compendiate in "Check List", consistenti in una serie di passi obbligatori o opzionali a seconda delle ipotesi di mappatura formulate a valle della raccolta dei requisiti. Fra queste si citano le principali quali la definizione delle strutture di codifica dei dati, la definizione dei campi descrittivi, la definizione degli elenchi di valori che guidano l'utente applicativo nella transazione a sistema, la definizione dei Menu applicativi, strutture ad albero di funzioni applicative, la definizione dei Ruoli di Utenza, che garantiscono il partizionamento logico dei dati, delle funzioni e delle stampe disponibili all'Utente, nonché delle opzioni di Profilo e Profili di Sicurezza in relazione al corretto e sicuro utilizzo del Sistema, la definizione delle modalità di esecuzione dei processi di background, che allineano le transazioni operate a Sistema e garantiscono la consistenza complessiva del dato;
- Personalizzazione: utilizzo di funzioni applicative per introdurre nuove funzionalità o completare l'aderenza della soluzione verso i requisiti utente. Tra i principali si citano la personalizzazione del layer di "presentation", l'utilizzo di wizard applicativi per la mappatura di processi, la creazione di gerarchie autorizzative, che riflettano i dettami procedurali dell'Amministrazione contraente, l'aggiunta di prospetti e reportistica, la creazione di nuovi processi informatici e nuove pagine di inserimento dati, fino alla creazione di veri e propri nuovi "moduli" applicativi, che utilizzino strutture dati preesistenti o create ex novo.

### 3.1.2 Servizio di analisi, progettazione e realizzazione software ad hoc

Il servizio di analisi, progettazione e realizzazione software ad hoc è attivabile per la progettazione e sviluppo di:

- Sistemi ERP “custom” o ad hoc: in questo caso la consegna delle funzionalità descritte nel dettaglio nei documenti di analisi funzionali andranno sviluppate secondo le regole definite e le dimensioni tecnologiche (ambiente di sviluppo, linguaggio di programmazione, DBMS, ecc.) scelte per il sistema custom;
- Funzionalità aggiuntive (add-on) ai sistemi ERP di mercato: in alcune ipotesi, infatti, l’Amministrazione Committente può decidere di far sviluppare “ad hoc” alcune funzionalità specifiche, presenti o non presenti “nativamente” nel sistema di mercato. Le nuove funzionalità vanno integrate nel sistema di mercato secondo gli standard e le dimensioni tecnologiche del software vendor.

Le attività che il Raggruppamento viene chiamato a realizzare per l’Amministrazione contraente sono:

- Disegnare e progettare nel dettaglio le singole funzionalità del sistema e/o aggiuntive, anche attraverso la produzione di prototipi;
- Utilizzare le specifiche regole di codifica, manutenzione e riusabilità del software in oggetto o, se necessario, definire dapprima le regole e poi procedere con la codifica;
- Dettagliare la lista di funzionalità standard da modificare;
- Dettagliare i requisiti funzionali espressi dall’Amministrazione contraente;
- Dettagliare la lista di funzionalità da aggiungere (add-on) a quelle standard in quanto non fornite dalla soluzione applicativa e ritenute necessarie per supportare il processo in esame;
- Sviluppare nelle logiche e regole di codifica del pacchetto stesso che ne garantiscano la migliore e più agevole manutenzione, nonché successivo riuso da parte dell’Amministrazione committente o altra Amministrazione terza;
- Garantire la compatibilità con il release/livello effettivo degli ambienti di collaudo/esercizio attivi al momento in cui il software sarà utilizzato;
- Predisporre e mantenere costantemente adeguati i propri ambienti di sviluppo e testing alle configurazioni degli ambienti dell’Amministrazione, per prevenire e minimizzare eventuali criticità derivanti da disallineamenti tra gli ambienti del Raggruppamento e quelli target;
- Effettuare il servizio di garanzia del software sviluppato, per la correzione di eventuali bug e malfunzionamenti o difformità di funzionamento rispetto a quanto espresso nei requisiti, da intendersi comprensivo dei test di non regressione rispetto alle funzionalità preesistenti lo sviluppo specifico che ha generato il bug/malfunzionamento;
- Fornire assistenza finalizzata all’avvio in esercizio delle applicazioni realizzate;
- Garantire la realizzazione e/o l’aggiornamento della baseline applicativa attraverso la produzione di misure, materiale e documentazione;
- Produrre tutta la documentazione tecnica prevista ed utile alla manutenzione tecnico-applicativa del nuovo software rilasciato.

### 3.1.3 Servizio di manutenzione evolutiva

Questo servizio si applica sia ai sistemi di mercato che a quelli ad hoc. Le attività di manutenzione evolutiva prevedono:

- Dettagliare i requisiti funzionali di evoluzione, espressi dall’Amministrazione contraente;
- Effettuare sviluppi di nuove funzionalità o workflow all’interno di processi già coperti e rilasciati agli utenti utilizzatori;

- Modificare funzionalità e workflow già esistenti secondo nuovi requisiti necessari per supportare cambiamenti di processo e/o organizzativi e/o normativi;
- Innovare tecnologicamente le soluzioni applicative in uso attraverso gli upgrade a nuove versioni, utilizzo di nuovi sistemi di integrazione o nuove piattaforme tecnologiche, ampliamento del contenuto informativo di alcuni moduli, ecc.;
- Effettuare il servizio di garanzia del software sviluppato, per la correzione di eventuali bug e malfunzionamenti o difformità di funzionamento rispetto a quanto espresso nei requisiti, da intendersi comprensivo dei test di non regressione rispetto alle funzionalità preesistenti lo sviluppo specifico che ha generato il bug/malfunzionamento;
- Fornire assistenza finalizzata all'avvio in esercizio delle applicazioni realizzate;
- Garantire la realizzazione e/o l'aggiornamento della baseline applicativa attraverso la produzione di misure, materiale e documentazione;
- Produrre tutta la documentazione tecnica prevista ed utile alla manutenzione tecnico-applicativa del nuovo software rilasciato.

#### 3.1.4 Servizio di migrazione sistemi e applicazioni

Il servizio di migrazione sistemi e applicazioni segue temporalmente i servizi descritti in precedenza, per le necessarie attività di upgrade ed aggiornamento sia applicativo (patch, nuove release di software, ecc.) che tecnologico (aggiornamento dei software di base, dell'hardware di base, ecc.).

In linea generale, i servizi di migrazione e conversione delle applicazioni consistono nella trasformazione di prodotti software completi (costituiti cioè da software applicativo e da tutte le componenti ad esso correlato, comprese le basi dati) da una piattaforma tecnologica ad un'altra, basata su una diversa architettura, lasciando inalterate tutte le funzionalità dell'applicazione di partenza. In caso contrario, ovvero se si prevede di introdurre cambiamenti alle funzionalità occorre ricorrere al servizio di manutenzione evolutiva. Fanno eccezione a questa regola i requisiti funzionali che si riferiscono a caratteristiche prestazionali, che, a fronte del processo di migrazione/conversione, potrebbero risultare migliorati.

In queste circostanze, cioè quando occorre effettuare una migrazione su sistemi commerciali oppure custom è necessario garantire:

- Il corretto funzionamento di tutti gli scenari di processo in esercizio prima della migrazione;
- Il corretto popolamento e consistenza della base dati. Le principali attività che rientrano in questo servizio sono:
- Redazione di un documento preliminare di «Strategia di migrazione» nel quale definire gli aspetti tecnologici del sistema da e a cui migrare, l'elenco delle funzionalità e dei relativi moduli impattati, il piano di migrazione, la fattibilità tecnica e la stima delle attività necessarie;
- Produzione di un documento di dettaglio contenente almeno l'elenco degli oggetti applicativi (transazioni, dati, funzionalità standard, nuove funzionalità, funzionalità custom, ecc.) da migrare con le relative modalità operative, la granularità dei dati e le regole di transcodifica dal "vecchio a nuovo dato";
- Realizzazione di programmi di migrazione secondo le regole di sviluppo software del sistema di riferimento;
- Definizione di una strategia di test ed un piano di test di non regressione;
- Disegno ed esecuzione di test singoli e massivi per tutti gli scenari di business inseriti nel piano;
- Esecuzione della migrazione in ambienti di prova e di esercizio;
- Verifica della correttezza e congruità della base dati dopo la migrazione.

### 3.2 Servizi di gestione, manutenzione e assistenza

Le attività necessarie alla corretta gestione e conduzione dei sistemi sono suddivise in servizi descritti in dettaglio nel seguito. In funzione dell'organizzazione dell'Amministrazione contraente, i servizi di questa tipologia possono includere il contatto diretto con gli utenti delle applicazioni che potranno rivolgersi direttamente al servizio via telefono e/o via e-mail o portale Web oppure indiretto tramite un Help Desk di I livello appositamente dedicato.

Le risorse del Raggruppamento preposte al servizio dovranno acquisire e mantenere un'ottima preparazione sia funzionale sia tecnica sui sistemi, sulle applicazioni ed in genere sul patrimonio applicativo dell'Amministrazione. Tali risorse dovranno lavorare in sinergia con il team dei servizi realizzativi e con i restanti team sugli altri servizi al fine di rispondere prontamente ed efficacemente alle diverse attività contenute nel servizio stesso. Laddove previsto il colloquio con l'utenza, oltre alla tempestività ed efficacia dell'assistenza fornita, le risorse del Raggruppamento devono possedere professionalità nella gestione della relazione con l'utenza stessa.

I livelli di servizio minimi sono presenti in un specifico allegato.

#### 3.2.1 Servizio di presa in carico e trasferimento di know how

Il servizio di presa in carico dei sistemi esistenti e trasferimento di know how rappresenta una vera e propria fase di passaggio di consegne fra l'Amministrazione contraente, o terzi da essa incaricati, ed il Raggruppamento. Questa fase è descritta nel successivo paragrafo 6.4. Le attività che il Raggruppamento è chiamato a svolgere sono:

- Realizzare tutte le attività preparatorie e necessarie all'acquisizione del know how relativo al contesto applicativo e tecnologico;
- Erogare la formazione del personale preposto al servizio;
- Definire gli strumenti operativi e di supporto al servizio di gestione delle applicazioni e relativo monitoraggio;
- Realizzare il piano di qualità e la pianificazione del subentro (ad esempio, riunioni di lavoro, rilevazione delle configurazioni in essere sui vari sistemi, esame della documentazione esistente);
- Eseguire la verifica in merito alla consistenza della baseline applicativa, se presente, stimata in Function Point o giorni uomo, suddivisa per singola applicazione e/o funzionalità.

#### 3.2.2 Servizio di gestione applicativa e supporto utenti

Il servizio di gestione applicativa e supporto utente di un sistema in esercizio è quello di un servizio di Help desk di secondo livello (di seguito HD II). L'HD II è attivato da un Help desk di primo livello (di seguito anche HD I) gestito dall'Amministrazione contraente, ovvero da personale terzo da essa designato, oppure è richiesto al Raggruppamento attraverso i servizi descritti nel paragrafo 6.2.4 "Servizio di assistenza da remoto e supporto specialistico".

L'HD II eroga il supporto per la gestione e la risoluzione di tutti i problemi quotidiani relativi a malfunzionamenti/errori rilevati e relativi al funzionamento del sistema gestionale integrato e di gestione dei procedimenti amministrativi e/o difficoltà operative degli utenti nell'utilizzo delle applicazioni.

Le attività che il Raggruppamento viene chiamato a realizzare sono:

- **Problem determination:** consiste nell'individuare la componente in errore e le cause del problema;

- Problem routing: consiste nel determinare, in funzione del tipo di problema e del componente in errore, la struttura di supporto (dell'Amministrazione o di terzi) cui compete il problema ed assegnarlo ad essa per la risoluzione;
- Problem solving: consiste nella effettuazione delle attività correttive di 2° livello;
- Problem control: consiste nel coordinamento di tutte le attività del processo ed al rispetto dei livelli di servizio richiesti;
- Problem reporting: consiste nel tracciamento del processo e nella produzione di opportuna reportistica, che illustri con cadenza mensile tutti gli interventi effettuati;
- Produzione di documentazione per i casi di errore ricorrenti (FAQ);
- Produzione di materiale formativo per gli utenti su specifiche funzionalità.

### 3.2.3 Servizio di manutenzione adeguativa e correttiva

Il servizio di manutenzione adeguativa e correttiva si articola nelle seguenti attività:

- MAC (interventi di manutenzione correttiva): questi interventi sono finalizzati ad eliminare funzionamenti errati e ad al ripristino delle funzionalità previste. Se il malfunzionamento riguarda programmi standard, il ripristino della funzionalità avviene attraverso l'applicazione di "patch" rilasciate dal/i software vendor, altrimenti attraverso modifica del codice custom realizzato ad hoc. Il Raggruppamento deve comunque effettuare la diagnosi e la rimozione delle cause dei malfunzionamenti, nonché gli effetti derivanti dai malfunzionamenti sulle basi dati. I difetti presenti nel codice sorgente o nelle basi dati, non rilevati a suo tempo durante il ciclo di sviluppo, collaudo e migrazione dati, sono risolti dalle attività MAC. Nell'ambito di questo servizio il Raggruppamento deve attivare anche la competenza sistemistica necessaria alla identificazione e corrispondente soluzione dei malfunzionamenti;
- MAD (interventi di manutenzione adeguativa): questi interventi sono volti ad adattare le funzionalità applicative esistenti in funzione di mutamenti dell'ambiente quali quelli di seguito riportati a titolo esplicativo e non esaustivo:
  - ✓ Variazione di una procedura o altro;
  - ✓ Introduzione di nuovi prodotti software e applicazione di eventuali patch dei prodotti;
  - ✓ Nuove modalità di gestione del sistema (come ad esempio definizione di nuovi profili utente e autorizzativi o modifica o cancellazione di profili esistenti; introduzione di nuovi workflow, ecc.);
  - ✓ Quanto sopra in un contesto generale di compatibilità con l'esistente, qualora cioè non siano richiesti progetti specifici e consistenti migrazioni (porting applicativo);
- MEV (interventi di piccola manutenzione evolutiva): questi interventi sono finalizzati all'ottimizzazione delle applicazioni ed al perfezionamento delle procedure; in generale saranno considerati interventi MEV tutti quegli interventi evolutivi che richiedano non più di 10 (dieci) giorni-uomo complessivi per ciascun intervento.

A seguito della richiesta di intervento MAC o MAD o MEV e della immediata presa in carico, il Raggruppamento è responsabile della gestione (analisi tecnica e sul dominio dei dati, interazione con l'utente, proposta di soluzione, pianificazione delle attività, documentazione dell'intervento, ecc.) e risoluzione dell'intervento sino alla accettazione esplicita di chiusura dell'intervento da parte dell'utente.

Queste le possibili modalità alternative di erogazione in funzione delle metriche e della rendicontazione:

**Modalità 1:** L'amministrazione effettua una stima dei FP che verranno movimentati per ciascun intervento, suddivisi nelle tipologie ADD, CHG, DEL. Il calcolo del relativo canone annuale viene effettuato moltiplicando il

numero stimato di FP totale di tutti gli interventi previsti, per il valore economico del FP a listino, secondo le percentuali ricavate dalle diverse tipologie di FP (ADD=100%, CHG=50%, DEL=10%). In alternativa l'amministrazione può decidere per una modalità di rendicontazione a consumo, sulla base del numero e della tipologia di FP effettivamente movimentati ad intervento, secondo le medesime tipologie.

**Modalità 2:** L'amministrazione concorda con il fornitore una stima a corpo di GG/PP necessari per l'erogazione del servizio, basandosi sul numero di interventi di MAC (e quindi di gg/pp) su base storica, che si tramuta in un canone annuale calcolato moltiplicando il numero di GG/PP stimato per la tariffa media a listino. In alternativa l'Amministrazione può decidere per una modalità di erogazione a consumo, sulla base del numero dei GG/PP effettivamente impiegati per l'erogazione del servizio.

**Modalità 3:** l'amministrazione individua un indice di difettosità delle applicazioni, lo applica alla baseline in esercizio e identifica il numero di FP che si ipotizza di movimentare. Il canone annuale di manutenzione si ottiene moltiplicando il numero identificato di FP per il valore del economico previsto a listino (ad esempio su una baseline di 10.000 punti funzione, con un indice di difettosità pari al 4%, il numero di FP movimentabili sarebbe 400, da moltiplicare per il valore economico del FP di manutenzione a listino). Il valore effettivo del canone viene rendicontato in funzione degli aggiornamenti della baseline in esercizio durante il periodo considerato (almeno bimestre), come per esempio attività di sviluppo eseguite e/o FP in garanzia.

Si aggiungono alcune considerazioni a riguardo, già espresse nel capitolato di gara, che valgono per tutte le modalità sopra esposte:

- Il canone di manutenzione è comprensivo di tutti gli interventi necessari a garantire la corretta funzionalità del sistema e si applica all'intera baseline in esercizio che il fornitore dovrà prendere in carico.
- Il rispetto degli SLA definiti da capitolato è sempre obbligatorio, anche nel caso di modifica migliorativa degli stessi su richiesta dell'Amministrazione.
- In fase di progetto esecutivo possono essere separate le linee di servizio della correttiva e dell'adeguativa utilizzando sempre le metriche di riferimento sopra esposte. In questo caso l'adeguativa verrà erogata a GG/PP a consumo o a corpo.

Tutti i servizi verranno opportunamente pianificati con l'Amministrazione contraente, al fine di garantire la disponibilità del sistema anche in condizioni di criticità.

### 3.2.4 Servizio di assistenza da remoto e supporto specialistico

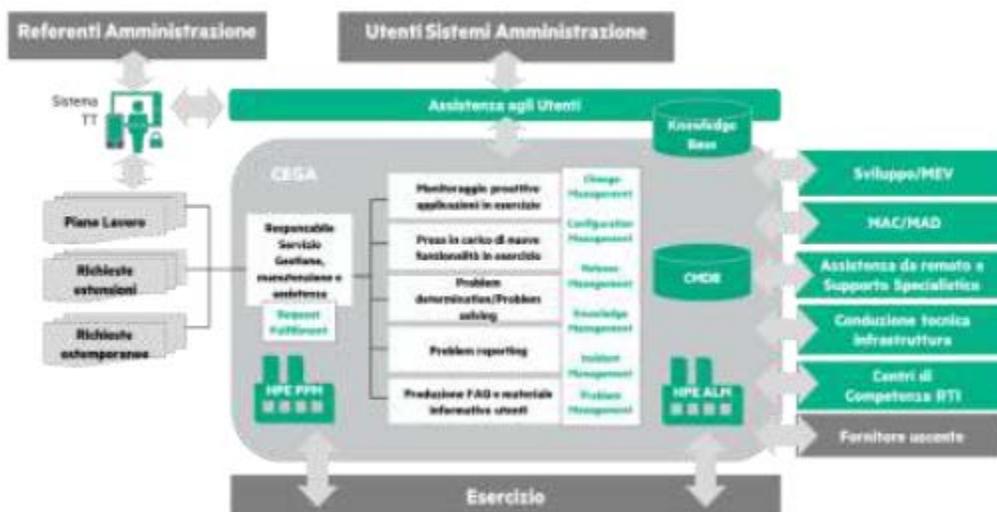
Con il servizio di assistenza da remoto l'Amministrazione contraente può richiedere:

- Un punto di accesso unificato di primo livello (Help Desk di primo livello) dedicato ai sistemi ERP ed ECM volto ad assicurare la tracciabilità in termini di segnalazioni/azioni intraprese;
- Un servizio di reperibilità altamente specializzato in grado di intervenire per "escalation" autorizzata a distanza fornendo indicazioni per la risoluzione di problematiche complesse e specialistiche sia applicative che tecniche;
- Qualsiasi altra attività di supporto remoto individuata dall'Amministrazione nell'ambito dei servizi sopra descritti, infatti le precedenti attività sono da ritenersi indicative e non esaustive.

Il servizio di supporto specialistico è orientato, prevalentemente, al supporto all'Amministrazione contraente e prevede la realizzazione di:

- Redazione di note tecniche e documentazione per il supporto all'esercizio;
- Creazione e manutenzione di utility per l'automazione di attività di produzione;
- Supporto al capacity planning;
- Supporto per l'ottimizzazione delle architetture e delle applicazioni;
- Realizzazione di prodotti informatici o erogazione di servizi ad hoc, per soddisfare particolari e puntuali esigenze dell'utente, non risolvibili con le funzionalità disponibili nel sistema informativo e che non entrano a far parte stabile del parco applicativo;
- "Training on the job" al personale dell'Amministrazione o a terzi da essa individuati, finalizzata a trasmettere il know-how funzionale applicativo e tecnico-sistemistico necessario al corretto utilizzo del software in esercizio..

La figura evidenzia l'interazione tra i servizi di Gestione e Supporto.



### 3.2.5 Servizio di conduzione tecnica infrastruttura (opzionale)

Il servizio di conduzione tecnica dell'infrastruttura è riconducibile all'ordinaria gestione e manutenzione dell'infrastruttura, per il suo funzionamento in termini di efficienza e disponibilità dei sistemi. Le attività all'interno di tale servizio sono:

- Eseguire attività schedate (check list periodiche);
- Assicurare il controllo sullo stato dei sistemi;
- Individuare criticità o malfunzionamenti ed intraprendere le azioni necessarie;
- Prevenire, gestire e risolvere i problemi che comportano interruzione o degrado del servizio all'utenza;
- Ottimizzare l'utilizzo delle risorse e garantire la disponibilità, la salvaguardia e l'integrità dei dati;
- Garantire l'efficienza dei sistemi rispetto all'utilizzo delle risorse, controllare l'impatto sulla tecnologia esistente e garantire l'adeguamento degli ambienti elaborativi a fronte dell'immissione in esercizio di modifiche correttive e/o evolutive di applicazioni esistenti;
- Monitorare e verificare i consumi effettivi delle eventuali infrastrutture e servizi in cloud.

A differenza degli altri servizi sopra indicati, l'attivazione da parte dell'Amministrazione contraente e l'affidamento al Raggruppamento di questo servizio è opzionale e può essere attivato dall'Amministrazione soltanto insieme agli altri servizi di Gestione, manutenzione e assistenza.

### 3.3 Servizi di supporto organizzativo

Nell'ambito della fornitura in oggetto sono previsti anche i servizi di supporto organizzativo, stante l'elevata eterogeneità organizzativa, di processo e tecnologica presente negli Enti del SSN.

I servizi di supporto che verranno realizzati dal Raggruppamento dovranno tenere conto del contesto organizzativo e tecnologico, delle specificità e delle dimensioni di ciascuna Amministrazione.

Il Raggruppamento, fornirà una dettagliata descrizione dei servizi che intende garantire e che verranno attivati dagli Enti del SSN.

#### 3.3.1 Servizio di supporto alla revisione dei processi

I servizi di supporto alla revisione dei processi hanno l'obiettivo di supportare gli Enti del SSN nell'avvio del percorso di evoluzione dell'organizzazione e delle soluzioni IT, attraverso l'analisi della situazione attuale, la descrizione di ipotesi di disegno e/o ridisegno dei processi e degli interventi tecnologici da realizzare, l'individuazione del modello a tendere.

I servizi di supporto alla revisione dei processi vengono realizzati dal Raggruppamento relativamente agli Ambiti descritti nel paragrafo 4 del presente documento.

Nel caso in cui l'Ente del SSN intenda introdurre, sostituire o innovare il sistema informativo o parte di esso, le attività che il Raggruppamento può essere chiamato a svolgere sono:

- Redazione del documento «Masterplan», inteso come il punto di riferimento documentale in termini di pianificazione delle attività realizzative riguardanti il sistema informativo o parte di esso, le attività di cambiamento organizzativo, processivo e procedurale da realizzare, gli impatti sulle risorse umane, il change management, ecc.. Il Masterplan rappresenta pertanto lo strumento con il quale l'Amministrazione analizza e pianifica gli eventuali interventi di carattere tecnologico che vorrà adottare;
- Advisory strategico e direzionale, per la progettazione e lo sviluppo di interventi volti al miglioramento delle funzioni e dei servizi tecnologici dell'Amministrazione;
- Analisi della situazione esistente dell'organizzazione e dei sistemi IT, attraverso la ricognizione della situazione attuale e l'individuazione di scenari alternativi, l'identificazione degli impatti derivanti dalle soluzioni proposte;
- Assessment organizzativo, volto ad analizzare la situazione attuale dell'Amministrazione ed a pianificare interventi di cambiamento organizzativo e procedurale;
- Definizione del modello organizzativo e di funzionamento dell'Amministrazione, comprendente organizzazione, processi e sistemi, per dare attuazione agli obiettivi strategici dell'Amministrazione;
- Business process re-engineering: il disegno e/o ridisegno dei processi potrà essere determinato da differenti eventi aziendali, quali ad esempio cambiamenti organizzativi, evoluzione normativa, implementazione di nuovi sistemi informativi, ecc.. Il BPR verrà svolto dal Raggruppamento con l'obiettivo di analizzare i processi attuali dell'Amministrazione e proporre azioni di efficientamento, quali ad esempio l'accorpamento di attività, l'informatizzazione di attività, la creazione di nuovi processi, ecc.;
- Individuazione dei business requirements, intesi come i requisiti di business che esplicita l'Amministrazione con riferimento all'evoluzione del sistema informativo o di parte di esso, con l'obiettivo di individuare le esigenze tecnologiche ed organizzative alle mutate esigenze;
- Progettazione e realizzazione di interventi di change management, quali ad esempio formazione, workshop, comunicazione, ecc., a seguito di interventi organizzativi, di processo e/o tecnologici, con l'obiettivo di allineare le risorse rispetto ai cambiamenti introdotti.

### 3.3.2 Servizio di supporto architettuale

All'interno dei servizi di supporto organizzativo sono previsti i servizi di supporto architettuale, che hanno l'obiettivo di sostenere gli Enti del SSN nella individuazione di soluzioni IT che portino a un miglioramento in termini di efficienza dei processi, efficacia dei risultati ed economicità nella gestione, corredate da business case e proposte di percorsi ottimali di implementazione e diffusione delle iniziative. I servizi di supporto architettuale vengono realizzati dal Raggruppamento relativamente agli Ambiti descritti nel paragrafo 4 del presente documento.

Le attività che il Raggruppamento può essere chiamato a svolgere sono:

- Realizzazione di business case e studi di fattibilità delle iniziative IT, contenenti la fattibilità tecnica e organizzativa, la stima dei costi con attendibilità, i rischi individuati con attendibilità, i benefici e la loro misura, il piano di massima;
- Assessment del parco applicativo esistente, dal punto di vista funzionale ed architettuale;
- Mappatura applicativa dell'Amministrazione, con dettaglio funzionale e di integrazione, gestionale, tecnica ed organizzativa, ed individuazione di aree di consolidamento;
- Definizione di soluzioni IT per l'efficienza dei processi ed individuazione della soluzione maggiormente rispondente alle esigenze dell'Amministrazione, anche in ottica make or buy;
- Progettazione end-to-end delle soluzioni applicative ed elaborazione di proposte di implementazione e diffusione delle iniziative;
- Elaborazione della mappa applicativa dell'Amministrazione, in termini di funzionalità disponibili, tecnologia implementata, allineamento rispetto alle esigenze di business, ecc., anche in ottica di consolidamento;
- Assessment tecnologico, sul sistema informativo e sulla componente infrastrutturale, comprensivo dell'analisi del parco applicativo (licenze, hardware, software, ecc.).

### 3.3.3 Servizio di supporto tematico e funzionale

Per fornire alle Amministrazioni una gamma di servizi completa nell'ambito del supporto organizzativo, il Raggruppamento può essere chiamato a realizzare attività di supporto tematico e funzionale, con l'obiettivo di sostenere l'Amministrazione nel percorso di evoluzione organizzativa e tecnologica intrapresa. Tali servizi verranno realizzati dal Raggruppamento relativamente agli Ambiti descritti nel paragrafo 4 del presente documento.

Le attività che il Raggruppamento può essere chiamato a svolgere sono:

- Project e program management, dell'intero ciclo di una o più iniziative che l'Amministrazione intenda realizzare, attraverso tecniche e metodologie standard riconosciute a livello internazionale;
- Demand management, per la strutturazione delle esigenze degli utenti e la stesura dei requisiti e specifiche funzionali, nei formati standard utilizzati all'interno del ciclo di vita del software.

### 3.4 Presa in carico dei sistemi esistenti e trasferimento di know how

Oltre ai servizi sopra indicati, è presente il servizio di presa in carico dei sistemi esistenti e trasferimento di know how. In particolare, a partire dalla data di stipula del Contratto Esecutivo, il Raggruppamento può richiedere il supporto dell'Amministrazione contraente o di terzi da essa designati al fine di permettere al proprio personale la presa in carico delle attività di fornitura e di acquisire le conoscenze necessarie al corretto svolgimento dei servizi richiesti per il periodo definito congiuntamente all'Amministrazione contraente nel piano di migrazione.

L'attività può consistere, ad esempio, in riunioni di lavoro, rilevazione delle configurazioni in essere sui vari sistemi, esame della documentazione esistente (es. elenco degli asset informatici, catalogo dei sistemi e delle applicazioni, documentazione relativa agli sviluppi in corso, base dati dei contratti con terzi, ecc.) con assistenza di personale esperto, affiancamento nell'operatività quotidiana condotta dall'eventuale Raggruppamento uscente. Qualora la documentazione disponibile risultasse non aggiornata e/o incompleta, tutto ciò dovrà risultare in modo dettagliato in un verbale attestante il completamento del passaggio di consegne. Tale verbale dovrà essere sottoscritto dai due fornitori, l'uscente e il subentrante (ovvero tra l'Amministrazione contraente e l'Aggiudicatario) e consegnato all'Amministrazione contraente.

Durante le attività di training on the job la responsabilità delle operazioni continuerà ad essere in capo al Raggruppamento uscente, se presente. Le modalità di fruizione e la relativa pianificazione di tale addestramento verranno concordate con l'Amministrazione contraente, anche sulla base di eventuali proposte che il Raggruppamento effettuerà nella Relazione Tecnica.

Eventuali attività tecniche di presa in carico correlate all'installazione o alla migrazione di sistemi o di loro componenti verranno svolte secondo quanto descritto nei seguenti paragrafi.

Il servizio di presa in carico dei sistemi esistenti e trasferimento di know how è a carico dell'aggiudicatario, pertanto non comporterà oneri aggiuntivi per l'Amministrazione.

### **3.5 Phase-out**

Il servizio di phase-out, o transizione in uscita, consiste nelle seguenti attività da considerarsi come requisiti minimi:

- "Passaggio di consegne" in caso di servizi on premise e servizi as a service nei quali si gestiscano sistemi delle Amministrazioni;
- "Consegna dei dati dell'Amministrazione", negli altri casi (es. consegna dell'immagine delle macchine virtuali);
- "Consegna della documentazione tecnica" completa e aggiornata allo stato dell'arte dei servizi.

L'aggiudicatario garantirà, al personale dell'Amministrazione o a terzi da essa designati, un periodo di supporto alla transizione, al fine di consentire il necessario trasferimento del know-how sulle attività condotte e rendere l'eventuale quanto più efficace possibile la prosecuzione delle attività.

Tale periodo di affiancamento sarà organizzato secondo modalità da concordare con l'Amministrazione contraente e potrà prevedere sessioni riassuntive, sessioni di lavoro congiunto, presentazioni, tavole rotonde, ecc..

Al fine di facilitare il trasferimento del know how, il Raggruppamento dovrà predisporre il Piano di Trasferimento, articolato in attività con l'indicazione di scadenze di inizio e fine, di responsabilità, di contenuti e risultati tali da rendere controllabile l'effettivo svolgimento del trasferimento di know how; il piano, che dovrà essere formalizzato nei tempi richiesti dall'Amministrazione, dovrà essere prodotto congiuntamente tra Raggruppamento aggiudicatario (uscente) e nuovo Operatore Economico individuato dall'Amministrazione contraente e mantenuto aggiornato per tutto il periodo di vigenza contrattuale.

In particolare, la durata della transizione da parte del Raggruppamento uscente dovrà essere pari a massimo tre mesi, indicativamente negli ultimi tre mesi antecedenti la scadenza del Contratto Esecutivo. In ogni caso l'Amministrazione ha la facoltà di rientrare in possesso di dati e configurazioni anche al termine dei singoli

Contratti Esecutivi, con modalità analoghe alla transizione in uscita descritta nel presente paragrafo, concordando con il Raggruppamento la durata temporale della transizione.

Nel caso in cui il phase out si sostanziasse unicamente nella consegna dei dati dell'Amministrazione, il Raggruppamento dovrà produrre dati e copie delle macchine virtuali, delle configurazioni adottate nell'utilizzo degli strumenti funzionali o a supporto dell'erogazione dei servizi, utilizzando formati standard indicati dall'Amministrazione contraente.

In ogni caso, l'Amministrazione contraente si riserva la facoltà di pianificare la consegna, da parte del Raggruppamento, di copie di prova dei dati e delle macchine, da sottoporre a test.

Il servizio di phase-out è a carico dell'aggiudicatario, pertanto non comporterà oneri aggiuntivi per l'Amministrazione.

#### **4 Modalità di erogazione della fornitura**

##### **4.1 Luogo di erogazione dei servizi**

L'indicazione del luogo di erogazione dei servizi sarà indicato dall'Amministrazione Contraente all'atto della stipula dei singoli contratti esecutivi. Tuttavia l'erogazione dei servizi può essere effettuata sia presso le strutture degli Enti del SSN Contraenti, ovvero presso altre strutture indicate dalla stessa, oppure da remoto presso la sede del Raggruppamento. I posti di lavoro necessari al Raggruppamento presso le proprie sedi verranno dotati, a carico del Raggruppamento e senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione, del necessario corredo HW e SW, sia di base che di sviluppo. Sarà cura del Raggruppamento predisporre gli ambienti di sviluppo e manutenzione compatibili con gli ambienti di collaudo ed esercizio.

È fatto obbligo inoltre al Raggruppamento di trattare le eventuali repliche dei dati, ove autorizzate dagli Enti del SSN, con adeguati livelli di sicurezza concordati con gli Enti contraenti.

##### **4.2 Vincoli di fornitura ed acquisizione**

Relativamente ai tre servizi oggetto del presente contratto quadro da parte delle Amministrazioni contraenti, si evidenzia quanto segue:

- I servizi di supporto organizzativo non possono essere attivati senza attivazione dei servizi di sviluppo software e/o dei servizi di gestione, manutenzione ed assistenza;
- In relazione ad ogni Contratto Esecutivo attivato dall'Amministrazione, il valore economico della quota dei servizi di supporto organizzativo non potrà superare il 50% del valore economico complessivo;
- Nell'ambito del servizio di sviluppo software, nel caso vengano attivati servizi di parametrizzazione e personalizzazione e/o servizi di analisi, progettazione e realizzazione di software ad hoc, l'aggiudicatario dovrà fornire i servizi di manutenzione correttiva (MAC) per il periodo di garanzia del software.

##### **4.3 Interazione tra Amministrazioni contraenti e Raggruppamento**

I servizi in oggetto si inquadrano in un contesto operativo che prevede una forte interazione e sinergia tra i vari attori impegnati nell'erogazione di servizi informatici. In particolare, il personale impegnato nell'erogazione dei servizi dovrà relazionarsi con il personale dell'Amministrazione contraente nonché eventualmente con i team

impegnati nell'erogazione di servizi aggiudicati con altre procedure di gara presso la medesima Amministrazione.

Ogni Amministrazione definirà in dettaglio il contesto organizzativo ed applicativo in cui operare e indicherà al Raggruppamento gli obiettivi specifici da raggiungere; il Raggruppamento provvederà a riferire all'Amministrazione contraente su tutte le attività legate alla corretta esecuzione dei servizi quali, ad esempio, la stima, la pianificazione e la consuntivazione degli obiettivi, gli adempimenti legati alla qualità, il controllo dell'avanzamento lavori, la verbalizzazione degli incontri con l'utenza, le attività di valutazione e contenimento dei rischi, l'efficacia e l'efficienza dell'attività di test, ecc..

#### **4.4 Modalità di attivazione dei servizi di fornitura**

Il presente paragrafo definisce le modalità di attivazione dei servizi di ogni Contratto Esecutivo da parte dell'Amministrazione contraente.

Nel caso in cui l'Amministrazione fruisca di servizi preesistenti, il Raggruppamento deve esplicitamente prevedere, congiuntamente con l'Amministrazione contraente, le procedure di attivazione necessarie a garantire il mantenimento dell'operatività durante le fasi di migrazione. Eventuali necessità di fermo dei servizi devono essere accuratamente definite dal Raggruppamento, approvate dall'Amministrazione e monitorate in modo da ridurre al minimo gli impatti sull'utenza di riferimento.

Si precisa inoltre che in fase di avvio dell'erogazione dei servizi, il Raggruppamento dovrà sottoscrivere un accordo di riservatezza che lo impegna a non divulgare nessuna informazione relativa all'Amministrazione contraente, alle sue infrastrutture informatiche e ai suoi dati.

##### **4.4.1 Piano dei Fabbisogni e Progetto Esecutivo**

Per attivare i servizi l'Amministrazione deve elaborare un "Piano dei Fabbisogni" e l'aggiudicatario, se richiesto dall'Amministrazione stessa, deve impegnarsi obbligatoriamente a supportare l'Amministrazione nella redazione dello stesso. Il Piano deve contenere indicazioni, anche di tipo quantitativo, relative ai servizi che l'Amministrazione intende sottoscrivere. In particolare il Piano dei Fabbisogni dovrà contenere:

- Contesto di riferimento e obiettivi
- Tipologia dei servizi, valutazione dimensionale e modalità di rendicontazione
- Piano temporale
- Impegno economico programmato

Il Piano va inserito da parte dell'Amministrazione all'interno del Portale di monitoraggio, governo e gestione della fornitura e inviato e inviato mediante Posta Elettronica Certificata (PEC), all'indirizzo [SGL\\_sanita@legalmail.it](mailto:SGL_sanita@legalmail.it).

Entro il termine di 15 giorni lavorativi dal ricevimento del Piano dei Fabbisogni da parte dell'Amministrazione, l'aggiudicatario deve predisporre un documento intitolato "Progetto Esecutivo", inviarlo all'Amministrazione ed inserirlo all'interno del Portale di monitoraggio, governo e gestione della fornitura nel quale raccogliere e dettagliare le richieste dell'Amministrazione, contenute per l'appunto nel Piano dei Fabbisogni, e formulare una proposta tecnico/economica secondo le modalità tecniche ed le tariffe delle giornate uomo relative alle figure professionali previste.

Il "Progetto Esecutivo" contiene almeno i seguenti elementi anche attraverso la produzione di specifici allegati:

- I servizi previsti
- La modalità di erogazione del servizio, che può essere, “A corpo” o “Progettuale”, “Continuativa”, “A consumo”, “Mista”; con l’indicazione di dettaglio per ciascuna tipologia;
- Il dimensionamento del Progetto;
- Il dettaglio di tutte le attività, le milestone e i deliverable previsti (se applicabile);
- I ruoli e le responsabilità previste nel Progetto;
- I tempi di attivazione, la data di inizio e fine Progetto;
- L’elenco delle risorse proposte, i relativi curricula vitae e le certificazioni in possesso delle risorse;
- Il Piano di Lavoro Generale, contenente l’elenco delle attività/fasi previste con le relative date di inizio e fine;
- Il luogo di erogazione del servizio e indicazione/richiesta se sono necessari locali messi a disposizione da parte dell’Amministrazione contraente;
- Il prezzo complessivo del Progetto, suddiviso tra i diversi servizi richiesti

Compatibilmente con i tempi di elaborazione del Progetto Esecutivo, con specifico riferimento ai servizi da svolgere presso la sede/i dell’Amministrazione, l’aggiudicatario può richiedere all’Amministrazione di condurre, con proprio personale tecnico o altro personale da lui stesso incaricato, e congiuntamente con i referenti dell’Amministrazione interessata, sopralluoghi presso la sede/i, allo scopo di verificare gli impatti e le modalità dell’attivazione dei servizi, secondo quanto richiesto dall’Amministrazione nel Piano dei Fabbisogni. Il Raggruppamento deve approntare il calendario dei sopralluoghi necessari, che deve indicare, per ciascuna sede oggetto di sopralluogo, il nominativo dell’incaricato dal Raggruppamento che effettuerà il sopralluogo, con gli estremi di un documento di riconoscimento e l’elenco delle verifiche da effettuare. Il calendario viene sottoposto all’approvazione dell’Amministrazione interessata.

L’Amministrazione ha la facoltà di approvare il “Progetto Esecutivo”, ovvero di comunicare la richiesta di eventuali modifiche e/o integrazioni. In tal caso l’aggiudicatario dovrà apportare al documento presentato quanto richiesto in aggiunta. L’aggiudicatario dovrà inviare la versione definitiva entro 10 giorni solari dalla comunicazione di richiesta dell’Amministrazione contraente. L’Amministrazione può richiedere aggiornamenti del Progetto Esecutivo ogni qualvolta lo ritenga necessario.

Contestualmente all’approvazione del Progetto Esecutivo da parte dell’Amministrazione Beneficiaria, le Parti procedono alla stipula del Contratto Esecutivo, ai fini della prestazione dei servizi stabiliti nel Progetto Esecutivo.

Entro il termine di 10 giorni solari dalla data di sottoscrizione del Contratto Esecutivo, il Raggruppamento deve trasmettere all’Amministrazione Beneficiaria quanto indicato all’art. 6.2 e ss del Contratto Esecutivo.

Ai fini contrattuali, ivi incluso per la determinazione dei corrispettivi, avrà validità tra le parti di ciascun Contratto Esecutivo unicamente il Progetto Esecutivo approvato secondo le modalità stabilite nel presente articolo, ed eventualmente aggiornato come previsto nel successivo art. 8.

Resta inoltre inteso che:

- i servizi di supporto organizzativo non possono essere attivati senza l’attivazione dei servizi di sviluppo software e/o dei servizi di gestione, manutenzione ed assistenza;
- in relazione ad ogni Contratto Esecutivo, il valore economico della quota dei servizi di supporto organizzativo non può superare il 50% del valore economico complessivo del Progetto Esecutivo;

- nell'ambito del servizio di sviluppo software, nel caso vengano attivati servizi di parametrizzazione e personalizzazione e/o servizi di analisi, progettazione e realizzazione di software ad hoc, il Fornitore dovrà fornire i servizi di manutenzione correttiva per il periodo di garanzia del software.

Il Piano dei Fabbisogni va inserito da parte dell'Amministrazione all'interno del Portale di monitoraggio, governo e gestione della fornitura e inviato, mediante Posta Elettronica Certificata (PEC), alla casella **SGL\_sanita@legalmail.it**.

#### 4.4.2 Variazione al Piano dei Fabbisogni

Nel corso di durata del Contratto Esecutivo, l'Amministrazione Beneficiaria potrà variare (in aumento o in diminuzione) e/o aggiornare il Piano dei Fabbisogni ogni qualvolta lo ritenga necessario in ragione delle proprie esigenze ed al mutare delle stesse; il Raggruppamento dovrà di conseguenza aggiornare il Progetto Esecutivo nei tempi e modi di cui al precedente articolo, ai fini della nuova approvazione da parte dell'Amministrazione Beneficiaria.

Pertanto, in ragione delle proprie specifiche esigenze, l'Amministrazione Beneficiaria ha facoltà di: i) variare la quantità dei servizi richiesti e ii) richiedere la sostituzione di uno o più servizi tra quelli previsti nel Capitolato Tecnico.

Il Raggruppamento si impegna a soddisfare le richieste di variazione formulate dalla Amministrazione contraente nel rispetto dei termini stabiliti.

In ogni caso, le variazioni del Piano dei Fabbisogni e, quindi, del Progetto Esecutivo approvato sono consentite sempre che vi sia capienza nell'Importo Massimo Complessivo del presente Contratto Quadro.

#### 4.4.3 Modalità di attivazione

L'Amministrazione approva il Progetto Esecutivo e contestualmente stipula con il Raggruppamento il Contratto Esecutivo.

Il Raggruppamento ha l'obbligo di iniziare l'erogazione dei servizi in favore di ciascuna Amministrazione contraente entro i termini ed alle modalità previste nel Progetto Esecutivo.

Nel corso di durata del Contratto Esecutivo, l'Amministrazione contraente beneficiaria potrà variare (in aumento o in diminuzione) e/o aggiornare il Piano dei Fabbisogni ogni qualvolta lo ritenga necessario in ragione delle proprie esigenze ed al mutare delle stesse; il Raggruppamento dovrà di conseguenza aggiornare il Progetto Esecutivo nei tempi e modi di cui agli articoli 7 e 8 del Contratto Quadro.

#### 4.5 Erogazione dei servizi e stati avanzamento

Il Fornitore si impegna a predisporre e consegnare all'Amministrazione contraente il Piano della Qualità entro i termini stabiliti al paragrafo "Il Piano di Qualità del Servizio".

Il Raggruppamento ha l'obbligo di iniziare l'erogazione dei servizi entro quanto previsto nel Progetto Esecutivo. Resta inteso che il Fornitore non potrà iniziare l'erogazione dei servizi in assenza del Piano della Qualità approvato dall'Amministrazione Beneficiaria.

Con riferimento a ciascun Contratto Esecutivo, per tutte le attività necessarie alla realizzazione del Piano dei Fabbisogni e del relativo Progetto Esecutivo, il Fornitore è tenuto a redigere uno stato di avanzamento lavori nel rispetto delle tempistiche e in conformità alle modalità stabilite al paragrafo "Stato Avanzamento Lavori"

I servizi possono essere erogati in base alle seguenti modalità:

- “A corpo” o “Progettuale”;
- “Continuativa”;
- “A consumo”;
- “Mista”.

A prescindere dalla modalità con cui si erogheranno i servizi, il Raggruppamento aggiudicatario deve:

- Provvedere in piena autonomia al coordinamento e all’organizzazione dei servizi oggetto della fornitura;
- Garantire il rispetto dei processi, degli standard e di eventuali linee guida adottate dalle Amministrazioni e descritte in sede di Contratto Esecutivo;
- Assicurare la creazione, in lingua italiana, di tutta la documentazione prodotta a seguito delle attività oggetto dei servizi.

La metrica e la modalità di erogazione dei servizi di fornitura viene definita dall’Amministrazione contraente e comunicata al Raggruppamento all’atto dell’attivazione del Contratto Esecutivo o del singolo servizio in esso previsto. In funzione di essa sarà prodotto un valore di rendicontazione a corpo o a consumo.

La tabella che segue ha lo scopo di sintetizzare per ogni servizio le possibili metriche da usare e i relativi possibili metodi di rendicontazione. Il dimensionamento è da considerarsi una stima indicativa, non vincolante per l’Amministrazione contraente, del peso in percentuale di ciascun servizio rispetto al totale del Lotto.

Servizi		%	Metrica	Rendicontazione
Servizi di sviluppo software	Parametrizzazione e personalizzazione	50%	Function Point / Giorni Persona	Progettuale - A Corpo / Consumo
	Analisi, progettazione e realizzazione SW ad hoc		Function Point / Giorni Persona	Progettuale - A Corpo / Consumo
	Manutenzione evolutiva		Function Point / Giorni Persona	Progettuale - A Corpo / Consumo
	Migrazione sistemi e applicazioni		Function Point / Giorni Persona	Progettuale - A Corpo / Consumo
Servizi di gestione, manutenzione e assistenza	Presenza in carico	20%	NA	Nessuna
	Gestione applicativa e supporto utenti		Giorni Persona	Canone / Consumo
	Manutenzione adeguativa e correttiva		Function Point / Giorni Persona	Canone / Consumo
	Assistenza da remoto e supporto specialistico		Giorni Persona	Canone / Consumo
	Conduzione tecnica infrastruttura		Giorni Persona	Canone / Consumo
Servizi di supporto	Supporto alla revisione dei processi	30%	Giorni Persona	Progettuale - A Corpo / Consumo

organizzativo	Supporto architettuale	Giorni Persona	Progettuale - A Corpo / Consumo
	Supporto tematico e funzionale	Giorni Persona	Progettuale - A Corpo / Consumo

#### 4.5.1 Modalità a corpo o progettuale

I servizi oggetto della fornitura da erogare in modalità a corpo o progettuale possono essere scomposti in obiettivi e/o interventi, che devono essere indicati nel Progetto Esecutivo.

Per ciascun obiettivo occorre indicare il ciclo di vita con cui effettuare le attività. I cicli di vita di un obiettivo sono caratterizzati da una o più fasi, a seconda delle dimensioni, delle caratteristiche, della criticità e della tipologia di progetto / obiettivo.

In ogni caso, per ogni obiettivo e/o intervento si dovrà redigere un piano di lavoro e per arrivare alla definizione di un obiettivo si dovrà necessariamente seguire il seguente workflow di eventi o milestone imprescindibili:

- Richiesta stima: richiesta effettuata dall'Amministrazione al Raggruppamento, di procedere ad una valutazione dei tempi e dei costi dell'obiettivo e/o intervento all'interno dei vincoli indicati dall'Amministrazione stessa;
- Comunicazione della stima: dei tempi e dei costi dell'obiettivo e/o intervento, effettuata dal Raggruppamento;
- Autorizzazione: tramite una comunicazione formale o una riunione di start-up, con cui l'Amministrazione autorizza l'avvio delle attività relative all'obiettivo e/o intervento stimato;
- Consegna: è la milestone con cui il Raggruppamento rilascia i prodotti realizzati e, contestualmente, l'Amministrazione ne verifica la quantità e la tipologia senza alcuna valutazione di contenuto;
- Collaudo e verifica di conformità: realizzata dall'Amministrazione, corrisponde alla valutazione con verifica di merito dei prodotti consegnati. Realizzata con esito positivo determina, per prodotti intermedi, l'Approvazione, per prodotti finali l'Accettazione dell'obiettivo e/o output dell'intervento. In caso di sviluppo software tale verifica corrisponde al collaudo del software prima del suo rilascio in esercizio.

Ogni obiettivo andrà gestito in termini di stima, tempi ed ambito. Di seguito sono descritti gli elementi essenziali per la gestione di un obiettivo.

#### Stima e attivazione obiettivi e/o interventi

L'Amministrazione richiede la stima di un obiettivo e/o intervento, comunicando al Raggruppamento le informazioni necessarie, quali ad esempio:

- Data prevista di inizio attività;
- Data prevista di fine attività;
- Eventuali date/scadenze critiche e/o vincolanti per il Raggruppamento;
- Eventuale tetto/massimale di spesa;
- Riferimenti a documentazione esistente (ad esempio studi di fattibilità, requisiti utente già espressi, ecc.).

#### Obiettivi e/o interventi misurati in Punti Funzione

Tra i servizi in oggetto, quelli misurati in Punti Funzione possono essere:

- All'interno dei servizi di sviluppo software, i servizi di:

- ✓ Parametrizzazione e personalizzazione;
- ✓ Analisi, progettazione e realizzazione software ad hoc;
- ✓ Manutenzione evolutiva;
- ✓ Migrazione sistemi e applicazioni;
- All'interno dei servizi di gestione, manutenzione e assistenza, il servizio di:
  - ✓ Manutenzione adeguativa e correttiva.

Per gli obiettivi misurati in Punti Funzione ci sono momenti specifici del ciclo di vita in cui effettuare la misura, stimata o effettiva, precisamente:

- Definizione dei requisiti: stima iniziale;
- Analisi o fase equivalente: possibile revisione della stima in funzione di scostamenti nei requisiti utente iniziali. L'Amministrazione può fissare uno scostamento massimo accettabile e deve, in ogni caso, approvare la nuova stima;
- Fine realizzazione: consuntivo dell'obiettivo.

Resta inteso che nel caso in cui i conteggi successivi alla stima iniziale risultino inferiori alla stima/misurazione precedente, tale dimensione aggiornata sostituisce ai fini della fatturazione la stima iniziale. Dunque, in nessun caso potranno essere addebitati all'Amministrazione oneri per Punti Funzione non realizzati anche se le stime precedenti erano state accettate dall'Amministrazione stessa.

Si precisa inoltre che l'Amministrazione si riserva la possibilità di richiedere una stima aggiornata dei Punti Funzione in ogni momento durante tutto il ciclo di vita dell'obiettivo ed un nuovo conteggio del consuntivo anche durante il collaudo.

Il dimensionamento in Punti Funzione degli Obiettivi dovrà essere effettuato secondo le modalità di conteggio IFPUG 4.3 o successive e nel rispetto di eventuali standard dell'Amministrazione integrativi. A tal fine l'Amministrazione può indicare e/o allegare la metodologia/procedura/standard interni per la determinazione dell'effort.

#### **Manutenzione adeguativa e correttiva:**

Il servizio di manutenzione adeguativa e correttiva, se richiesto in modalità continuativa dall'Amministrazione, può essere stimato a canone su una baseline di software affidata ad inizio fornitura, al netto della garanzia. Durante l'erogazione della fornitura, il numero dei Punti Funzioni affidati al servizio potrà subire variazioni, sia in aumento (per effetto del termine della garanzia del Raggruppamento uscente) sia in diminuzione, che daranno luogo al conseguente adeguamento del canone.

Il Raggruppamento sarà tenuto a presentare periodicamente il Report di aggiornamento baseline, nel quale deve essere data evidenza di tale variazione. L'ammontare dei Punti Funzione affidati non aumenterà sulla base del software rilasciato nel medesimo Contratto Esecutivo in quanto tale software sarà in garanzia secondo le regole di cui al relativo paragrafo (cfr. paragrafo 8.10) o come meglio indicato dall'Amministrazione nel proprio contratto esecutivo.

A tal fine l'Amministrazione può indicare, nel Piano dei Fabbisogni la metodologia / procedura / standard utilizzata al proprio interno per la determinazione dell'effort ai fini del calcolo dei corrispettivi; diversamente verranno applicate le seguenti modalità per il calcolo dei criteri di peso per i Punti Funzione (PF):

- I PF di ADD verranno riconosciuti alla tariffa unitaria del PF per la tipologia di servizi offerta dai concorrenti;

- I PF di CHG verranno riconosciuti al 50% della tariffa unitaria del PF per la tipologia di servizi offerta dal concorrente;
- I PF di DEL verranno riconosciuti al 10% della tariffa unitaria del PF per la tipologia di servizi offerta dal concorrente.

Si precisa che il valore economico di un Function Point è determinato per ogni tipologia di servizi dall'offerta economica del Raggruppamento applicando un fattore di produttività medio pari a 1,7.

### Baseline del sistema

In tutti i casi in cui gli obiettivi rilascino prodotti che modificano la consistenza del parco applicativo misurata in Punti Funzione (PF) chiamata anche "baseline del sistema" il Raggruppamento è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline.

E' possibile che l'Amministrazione disponga di uno strumento per l'inventario funzionale delle sue applicazioni e che richieda al Raggruppamento di garantirne la costante alimentazione, descrivendo in sede di Contratto Esecutivo le modalità attuative.

Nella seguente tabella si riportano i momenti in cui deve essere effettuata una misura, stimata o effettiva, dell'effort realizzativo degli obiettivi e gli scostamenti massimi in eccesso consentiti tra le diverse fasi.

Per ogni misurazione viene indicata la fase del ciclo completo in cui essa deve avvenire, precisando che laddove venga utilizzato un ciclo di vita diverso dovrà essere utilizzata la fase equivalente.

Misura Fase	Fase	Scostamento
Stima iniziale	Definizione (o equivalente)	N/A
Conteggio di revisione	Analisi (o equivalente)	15%
Conteggio consuntivo	Realizzazione (o equivalente)	0%

Per i cicli di vita per cui non è previsto il Conteggio di Revisione, lo scostamento massimo del Conteggio Consuntivo potrà essere del 15% rispetto alla stima iniziale.

Il dimensionamento dell'obiettivo, a requisiti invariati, può subire delle variazioni al termine della fase di analisi (o equivalente). Tali variazioni, opportunamente giustificate dal Raggruppamento e approvate dall'Amministrazione, ai fini della fatturazione, devono essere contenute nello scostamento massimo consentito di cui alla tabella precedente.

In ogni caso, lo scostamento del conteggio rispetto alla stima iniziale deve essere tenuto sotto controllo dal Raggruppamento e comunicato alla Amministrazione con la massima tempestività e comunque in tempo utile per intervenire sugli scostamenti.

Si precisa che al termine della fase di Realizzazione o equivalente, dovrà essere effettuata la consuntivazione dell'obiettivo, contestualmente al conteggio dei Punti Funzione di baseline. Resta inteso che nel caso in cui i conteggi successivi risultino inferiori alla misurazione precedente, tale dimensione aggiornata sostituisce ai fini della fatturazione la misurazione precedente. Dunque, in nessun caso potranno essere addebitati all'Amministrazione oneri per Punti Funzione non realizzati anche se le stime precedenti erano state accettate dall'Amministrazione.

Il dimensionamento in Punti Funzione degli Obiettivi dovrà essere effettuato secondo le modalità di conteggio IFPUG, 4.3 e successive versioni e nel rispetto degli standard integrativi della Amministrazione.

### **Obiettivi e/o interventi misurati in giorni persona**

Il dimensionamento degli Obiettivi e/o Interventi misurati in Giorni Persona dovrà avvenire nella fase iniziale di Definizione, o fase equivalente o comunque prima di avviare le attività. Il dimensionamento viene realizzato previo calcolo a priori del corrispettivo sulla base della stima delle figure professionali da impiegare, e affidando le attività in modalità “a corpo” oppure considerando la stima come un massimale di giorni uomo. In entrambi i casi il valore della stima costituisce un riferimento fisso ai fini della fatturazione, indipendentemente dall’effettivo consumo di risorse a cui il Raggruppamento potrà andare incontro in corso d’opera. Solo in casi eccezionali, a fronte di eventi imprevedibili di forza maggiore, tale valore potrà essere riconsiderato, previa approvazione da parte dell’Amministrazione.

Si precisa che le figure professionali da adottare e la relativa percentuale di utilizzo è indicate di seguito. Inoltre il valore economico da utilizzare è quello indicato dal Raggruppamento nella corrispondente offerta economica.

### **Cancellazione di un obiettivo e/o interventi**

Nel caso di abbandono dell’obiettivo per cause imputabili al Raggruppamento, il Raggruppamento è tenuto a restituire gli eventuali acconti corrisposti prima della verifica di conformità.

Nel caso di cancellazione degli obiettivi in corso di esecuzione, per cause non imputabili al Raggruppamento:

- Non verranno restituiti eventuali giorni persona già erogati a fronte di attività completate ed accettate dall’Amministrazione (verifica di conformità positiva);
- Per obiettivi in Punti funzione, sarà riconosciuto lo stato di avanzamento raggiunto all’ultima fase positivamente conclusa, secondo la formula sotto riportata. La percentuale di avanzamento dovrà essere presente nel piano di lavoro dell’obiettivo sia in fase di preventivo, sulla base del ciclo di vita adottato ed a consuntivo sia per singola fase sia cumulativo. Pertanto, la formula sarà;
- $PF \text{ riconosciuti} = PF \text{ dell'obiettivo cancellato} \times \% \text{ avanzamento cumulativo all'ultima fase del ciclo di sviluppo completata dall'Impresa ed accettata dall'Amministrazione.}$

A titolo di esempio, in caso di ciclo completo gestionale, può essere usato come riferimento la seguente tabella.

<b>Fase</b>	<b>Impegno</b>	<b>Avanzamento Cumulativo</b>
Analisi	30%	30%
Disegno	15%	45%
Realizzazione e test	40%	85%
Supporto al Collaudo	5%	90%
Documentazione Finale	5%	95%
Avvio in esercizio	5%	100%

### **Modifica dei requisiti funzionali di un obiettivo e/o interventi in corso d’opera**

Un cambiamento dei requisiti funzionali in corso d'opera per un progetto di sviluppo o manutenzione evolutiva può ripercuotersi in più modi sulle dimensioni del progetto: può richiedere di creare nuove funzionalità logiche o strutture dati e/o può avere ripercussioni sul modo in cui altre funzionalità logiche o strutture dati devono essere trasformate o cancellate. Premesso che nel corso della fase di definizione e di analisi il cambiamento dei requisiti è considerato fisiologico, si possono distinguere tre casi:

- Nel caso di nuovi requisiti che richiedano lo sviluppo di nuove funzionalità saranno contate in FP o giorni uomo le funzionalità aggiunte;
- Nel caso di modifica dei requisiti, il Raggruppamento procederà ad una quantificazione dell'effort, con l'utilizzo della metrica richiesta dall'Amministrazione, necessario per la realizzazione delle modifiche richieste. Nel caso in cui tale effort sia approvato dall'Amministrazione, ai fini della fatturazione il corrispettivo per il progetto sarà ricalcolato considerando anche il dimensionamento delle variazioni richieste;
- Nel caso di cancellazione di requisiti, è necessario correggere il valore dei Punti funzione riconosciuti considerando i FP relativi ai requisiti cancellati oppure correggere il numero di giorni uomo approvati per i requisiti cancellati.

#### 4.5.2 Modalità continuativa

I servizi da erogare in modalità continuativa non sono scomponibili in fasi e richiedono attività continuative come, ad esempio: la gestione di applicativi, la gestione di servizi di integrazione o la gestione di sistemi di procedimenti amministrativi e la manutenzione correttiva, adeguativa o correttiva. In generale la tipologia di servizi di gestione, manutenzione e assistenza saranno erogati in modalità continuativa; infatti, ad esempio, il servizio di manutenzione correttiva è tipicamente ad evento in quanto innescato 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: tuttavia esso viene assimilato alla modalità continuativa in quanto le segnalazione di malfunzione non sono prevedibili a priori.

L'attivazione dei servizi in modalità continuativa, generalmente, è prevista a partire dalla data di inizio attività contrattuali e l'erogazione, senza soluzione di continuità, termina alla scadenza stabilita dall'Amministrazione od al massimo alla data di fine attività. In ogni momento l'Amministrazione può sospendere e/o interrompere il servizio.

La regolamentazione contrattuale di tali servizi, la pianificazione e il riepilogo delle risorse impegnate, è generalmente in giorni/persona, con modalità a tempo e spesa oppure a canone. Anche in caso di regolamentazione contrattuale a tempo e spesa, le attività pianificabili verranno stimate a preventivo sia in termini di impegno che di date di completamento e le eventuali variazioni verranno comunicate e concordate con l'Amministrazione.

#### 4.5.3 Modalità a consumo

Normalmente tutti i servizi che richiedono attività poco pianificabili a priori sono valutati in giorni persona a consumo; spesso alcune figure professionali del Raggruppamento prestano la loro attività in gruppi misti con l'Amministrazione e per definizione le attività non sono definite o definibili. In questa modalità progettuale saranno fornite stime di giorni uomo ad inizio attività, le risorse del Raggruppamento dovranno rendicontare le attività a loro assegnate dall'Amministrazione e la modalità di rendicontazione sarà mensile sulla base della tariffa professionale esposta in offerta economica dal Raggruppamento.

#### 4.5.4 Modalità mista

Questa modalità di rendicontazione è talvolta utilizzata per quei servizi i cui piani di lavoro contengono degli obiettivi misurabili in punti funzione o giorni persona con requisiti chiari e tempi pianificabili ed anche però attività non pianificabili come, ad esempio, le attività di formazione o di supporto specialistico o di supporto all'Amministrazione. In tal caso il corrispettivo economico è la somma delle due componenti valutate come precedentemente descritto.

#### 4.6 Collaudo dei servizi

I servizi oggetto della fornitura sono soggetti a prove di collaudo atte a verificare la conformità di quanto predisposto e/o realizzato rispetto ai requisiti esposti nel capitolato tecnico e dettagliati nel Piano dei Fabbisogni e nel Progetto Esecutivo ed ulteriori documenti realizzati nel corso dei servizi.

Nell'ambito dei servizi previsti, il collaudo avviene secondo le modalità di seguito indicate:

- Il Raggruppamento, di concerto con l'Amministrazione contraente, invia 15 giorni solari prima della data del collaudo la comunicazione "pronti al collaudo" e la documentazione inerente i servizi che saranno oggetto di collaudo stesso, con dettaglio di tutte le procedure da seguire;
- Entro 10 giorni solari dalla data di collaudo, l'Amministrazione fornisce l'approvazione della documentazione relativa al collaudo; nel caso di richieste di modifiche o integrazioni alla documentazione, entro 5 giorni solari dalla data di collaudo, il Raggruppamento deve provvedere alla consegna della documentazione stessa aggiornata;
- In fase di primo collaudo, qualora i test effettuati non risultino conformi alle specifiche di dettaglio delle prove di collaudo, il Raggruppamento dovrà eliminare i vizi accertati entro 10 giorni solari; l'Amministrazione contraente entro 10 giorni dal secondo invio del "pronti al collaudo" procederà ad una seconda prova di collaudo;
- In caso di esito sfavorevole della seconda prova, se entro 30 giorni solari non si arrivi all'esito positivo e concordato del collaudo, per fatti direttamente imputabili al Raggruppamento, oltre all'applicazione delle penali previste, è facoltà dell'Amministrazione contraente di risolvere il Contratto Esecutivo.

L'Amministrazione contraente si riserva la facoltà di procedere parzialmente all'esecuzione delle prove di collaudo effettuando dei test a campione delle funzionalità richieste verificando per le altre prove quanto riportato nella documentazione di riscontro cartacea del Raggruppamento.

Il Raggruppamento dovrà fornire anche personale, sistemi, attrezzature e quant'altro necessario all'esecuzione delle prove di collaudo, nonché farsi carico di oneri derivanti da eventuali trasferte fuori sede del personale dell'Amministrazione contraente.

#### 4.7 Normativa di riferimento

Si riportano nel presente paragrafo i principali riferimenti in termini di normativa e standard internazionali:

- Art. 615 Codice Penale – Accesso abusivo a un sistema informatico o telematico;
- Raccomandazione CE n. 89/9 – lista minima e lista facoltativa in materia di reati informatici;
- Legge 23 dicembre 1993 n. 547 - Modificazioni ed integrazioni alle norme del codice penale e del codice di procedura penale in tema di criminalità informatica;
- D.Lgs. 29/12/92 n.518 - pirateria di software (in attuazione della direttiva 91/250/CE – tutela giuridica dei programmi per elaboratore);

- Legge 22 aprile 1941 n. 633 - Protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio ed integrata dal D. Lgs. 29 dicembre 1992 n. 518 e D. Lgs. 6 maggio 1999 n. 169;
- D.P.C.M. 15 febbraio 1989 - Coordinamento delle iniziative e pianificazioni degli investimenti in materia di automazione nelle amministrazioni pubbliche;
- L. 489/93 e 549/95 – registrazione dati; Decreto legislativo 6 maggio 1999, n. 169 - Attuazione della direttiva 96/9/CE relativa alla tutela giuridica delle banche di dati;
- Direttiva 95/46/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio relativa a "tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati"
- Legge 626/96 e L. 242/96 – Sicurezza sul lavoro;
- D. Lgs. 28/12/2001 n. 467 norme penali a tutela della riservatezza dei dati personali;
- Il Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa (Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000 n. 445 e successive modifiche);
- Direttiva del P.C.M. del 16 gennaio 2002, pubblicata sulla G.U. n°69 del 22 marzo 2002 "Sicurezza Informatica e delle Telecomunicazioni nelle Pubbliche Amministrazioni Statali";
- DCPM del 3 dicembre 2013 in materia di sistema di conservazione e successiva circolare dell'Agenzia per l'Italia Digitale n. 65/2014 (G.U. n. 89 del 16/04/2014) che abroga la precedente circolare di DigitPA n. 59 del 2011;
- Eventuali successive modificazioni delle norme di riferimento;
- Ogni altra disposizione normativa e regolamentare applicabile.

Si precisa inoltre che la proprietà intellettuale dei dati e delle configurazioni necessarie all'utilizzo o frutto dell'utilizzo dei servizi oggetto della presente fornitura restano di proprietà dell'Amministrazione contraente.

#### **4.8 Garanzia**

Ogni prodotto realizzato/modificato deve essere pienamente rispondente ai requisiti funzionali espressi, alle normative vigenti (vedi accessibilità), ai requisiti non funzionali (sicurezza, usabilità, prestazionalità, manutenibilità, riuso, ecc.) nonché agli standard, linee guida e miglior prassi disponibile per lo sviluppo software.

Ne discende che eventuali anomalie, difettosità residua non intercettata durante le fasi di test del Raggruppamento e di collaudo dell'ente, riscontrabili sulle funzionalità realizzate e/o modificate durante l'intera fornitura devono essere rimosse, come parte integrante dei servizi che li hanno realizzati, a totale carico del Raggruppamento. Pertanto, l'impresa garantirà la tempestiva rimozione dei difetti del software nuovo e/o modificato nonché la correzione e/o il ripristino delle basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti nei tempi indicati nel Contratto Esecutivo.

In particolare, il tempo di risoluzione delle anomalie varia in funzione della priorità attribuita al problema:

- Priorità 1: anomalia di tipo bloccante, per cui è impedito agli utenti l'utilizzo dei servizi ed alle eventuali componenti funzionali dei singoli servizi;
- Priorità 2: anomalia per cui è impedito agli utenti l'utilizzo di una funzione del servizio in alcune specifiche condizioni (ad esempio per alcuni dati di input);
- Priorità 3: anomalia di tipo informativo per cui risulta difficoltoso per gli utenti l'utilizzo di una funzione del servizio o sono necessarie ulteriori informazioni (o materiale documentale a supporto) o richieste relative a problematiche amministrative/contrattuali.

Si precisa che la priorità inizialmente attribuita potrà comunque essere modificata su richiesta dei referenti dell'Amministrazione. A titolo esemplificativo e non esaustivo, tra gli eventi che potrebbero comportare una richiesta in tal senso si possono citare:

- La concomitanza di molteplici segnalazioni di disservizio riconducibili alla stessa causa;
- La sussistenza di situazioni di particolare criticità per l'Amministrazione (per esempio, la prossimità di scadenze di importanza significativa).

La seguente tabella indica i tempi massimi di risoluzione in funzione della priorità attribuita all'anomalia.

Priorità del problema T\_limite - Tempo massimo di risoluzione (ore lavorative)

Priorità 1	≤ 4 ore
Priorità 2	≤ 8 ore
Priorità 3	≤ 12 ore

Si precisa che gli interventi correttivi dovranno riguardare anche la documentazione a corredo. Per tutto il software rilasciato il Raggruppamento deve produrre/aggiornare la relativa documentazione. La documentazione deve rispondere a requisiti di accuratezza, comprensibilità e più in generale usabilità. Pertanto, deve essere garantita, come parte integrante dei servizi realizzativi, la correzione gratuita dei difetti riguardanti:

- Gli oggetti software nuovi e/o modificati;
- Le basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti;
- La documentazione a corredo al software.

Le suddette garanzie devono essere prestate in proprio dal Raggruppamento, intendendo l'Amministrazione restare estranea ai rapporti tra l'impresa e le ditte fornitrici

Nel Contratto Esecutivo l'Amministrazione potrà motivatamente ridurre questi requisiti in funzione della tipologia, della dimensione e della durata dei servizi da erogare nonché della propria organizzazione e delle conseguenti modalità di erogazione richieste.

## 5 Qualità della fornitura

### 5.1 Requisiti di qualità generali

Nei successivi paragrafi viene esaminata e complessivamente analizzata la qualità e l'efficienza dei servizi di supporto organizzativo. Allo stesso modo si andranno ad esaminare, da un punto di vista concettuale differente, la qualità nello sviluppo software e nella gestione delle manutenzione e assistenza. Dato che i requisiti e le esigenze funzionali di questi tre servizi sono diverse, la soddisfazione degli stessi deve essere classificata diversamente. Nel fornire un sistema informatico (ERP o GPA), ad esempio, il concetto di qualità assume dei significati differenti in base alla tempistica della rilevazione in cui viene effettuata.

Ad esempio, nelle fasi iniziali di un sviluppo software vengono prese in considerazione degli attributi di qualità (intesi nell'ottica di soddisfazione delle esigenze) differenti rispetto agli attributi che possono essere rilevati in una fase successiva. In una fase iniziale di progettazione e sviluppo di un applicativo, un indicatore quale

“Rispetto di una scadenza temporale” assumerà un diverso significato in termini di importanza e impatto sul progetto rispetto alla metrica “Casi di test negativi in collaudo” in cui la rilevazione viene effettuata durante la fase di testing delle prestazioni dell’applicativo nel suo complesso.

In questa sede si vuole sottolineare che la qualità viene intesa come soddisfazione delle esigenze funzionali e operative dell’Amministrazione. La trattazione della qualità sui tre servizi assumerà diversi significati, tuttavia, verranno monitorati gli indicatori corrispondenti ai caratteri qualitativi andando a considerare gli impatti degli specifici attributi sui servizi e quindi sulla performance finale che l’Amministrazione si aspetta.

## **5.2 Assicurazione Qualità**

I servizi verranno svolti dal Raggruppamento in regime di qualità, secondo gli standard ISO 9001:2008. Inoltre, i servizi che richiedono operatività remota verranno svolti dal Raggruppamento garantendo le Amministrazioni richiedenti sul rispetto delle prassi e delle norme sulla sicurezza per tali modalità operative. Il Concorrente pertanto dovrà disporre di un’organizzazione per la sicurezza dell’infrastruttura del proprio centro remoto.

Attenzione particolare inoltre sarà riservata alla capacità del Raggruppamento nella gestione del progetto complessivo. Nel rispetto quindi delle tempistiche, dei vincoli delle diverse aree tematiche il più possibile vicino a valori ottimali di efficienza e di efficacia.

## **5.3 Il Piano della Qualità Generale**

Il Raggruppamento dovrà predisporre, consegnare e sottoporre all’approvazione dell’Amministrazione il Piano della Qualità del progetto di fornitura, entro 15 giorni solari dalla stipula del Contratto Esecutivo e comunque non oltre la data di attivazione del servizio.

L’Amministrazione ha la facoltà di approvare il Piano di Qualità entro 5 giorni solari dalla ricezione ovvero di comunicare entro il medesimo termine la richiesta di eventuali modifiche e/o integrazioni. In tal caso il Raggruppamento dovrà apportare al documento presentato quanto richiesto in aggiunta. Il Raggruppamento dovrà inviare la versione definitiva entro 5 giorni solari dalla comunicazione di richiesta dell’Amministrazione contraente. L’Amministrazione può richiedere aggiornamenti del Piano di Qualità ogni qualvolta lo ritenga necessario.

Il Piano della Qualità dovrà:

- Assegnare metodi e strumenti per associare ai requisiti caratteristici dei servizi contrattualmente postulati, con i processi del sistema di qualità del Raggruppamento già disponibili;
- Esprimere le composizioni organizzativo - gestionali nonché metodologiche adottate dal Raggruppamento, per giungere agli obiettivi tecnici e di qualità contrattualmente stabiliti;
- Descrivere le procedure di lavoro poste in essere dal Raggruppamento, facendo attinenza o a procedure relative al proprio organismo, e per ciò descritte nel manuale qualità, o a processi sviluppati per la specifica richiesta contrattuale;
- Assicurare il regolare e coerente progredire delle attività contrattualmente attese, nonché la chiarezza e la tracciabilità di tutte le azioni messe in atto dalle parti in causa, il Raggruppamento e la Amministrazione contraente.

Il Raggruppamento, nell’elaborazione delle attività operative contrattualmente previste, dovrà attenersi e dovrà essere conforme a quanto previsto dal piano della qualità approvato. Il Raggruppamento dovrà accettare le eventuali verifiche ispettive (verifiche mirate o verifiche di seconda parte), effettuate

dall'organismo di ispezione designato dalla Amministrazione e svolte nel rispetto di quanto prescritto dalla serie di norme EN ISO 19011, allo scopo di verificare il rispetto di quanto stabilito nel Piano di Qualità.

#### 5.4 Indicatori della Qualità

Uno specifico allegato riportati gli Indicatori di Qualità riferiti ai servizi del presente bando, definiti in coerenza con il documento "Linee guida per la qualità dei beni e dei servizi ICT per la definizione ed il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione" di AgID. Le Amministrazioni potranno adoperare tali indicatori, personalizzandoli secondo necessità (ad esempio modificando i valori di soglia previsti), oppure potranno introdurre ulteriori indicatori; il Raggruppamento sarà quindi tenuto al rispetto degli indicatori specificati.

Il Raggruppamento è vincolato, per l'intera durata dei servizi, a rendicontare gli Indicatori di qualità richiesti dall'Amministrazione. Tutti gli Indicatori di qualità verranno indicati nel Piano della Qualità generale da sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione. Durante il completo ciclo contrattuale ogni indicatore di qualità potrà essere verificato su richiesta dell'Amministrazione; il riesame potrà derivare da nuovi metodi e strumenti per la misurazione non adoperabili alla data di stipula del contratto e/o dall'adattamento delle metodologie per il monitoraggio e la rilevazione dei singoli indicatori di qualità che sono risultate non efficaci.

L'Amministrazione ed il Raggruppamento, in caso di necessità, stabiliranno possibili cambiamenti ai metodi di valutazione successivamente restituiti e tracciati nel Piano della Qualità generale. Il Raggruppamento si impegna a fornire i servizi tenendo conto dei cambiamenti richieste e a recepirle nel Piano della Qualità generale, da sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione. Nella stesura del Piano della Qualità, nell'interesse dell'Amministrazione, il Raggruppamento per ciascun Indicatore di qualità dovrà descrivere le sorgenti dei dati adoperate per la collezione dei dati fondamentali nonché gli strumenti per la progettazione e elaborazione delle informazioni di dettaglio.

## 6 Governo e monitoraggio della fornitura

Nel presente capitolo si forniscono indicazioni sulle modalità di governo della fornitura.

### 6.1 Referenti e contatti

Il Raggruppamento ha identificato i seguenti referenti e contatti:

- Responsabile del Contratto: **Nicola Mangia**, [nicola.mangia@dxc.com](mailto:nicola.mangia@dxc.com), +39 345 6306624
- Referente l'area Nord: **Vito Ingravallo**, [vito.ingravallo@dxc.com](mailto:vito.ingravallo@dxc.com), +39 335.1283430
- Referente per l'area Centro: **Francesco Lombardo**, [francesco.lombardo@dxc.com](mailto:francesco.lombardo@dxc.com) +39 340 9481503
- Referente per l'area Sud: **Gianluca Rosari**, [gianluca.rosari@dxc.com](mailto:gianluca.rosari@dxc.com), +39 335 5646874
  
- Indirizzo di mail per l'invio del piano di fabbisogni: [SGI\\_sanita@legalmail.it](mailto:SGI_sanita@legalmail.it)
- Contact Center per informazioni aggiuntive sulla modalità di adesione al contratto quadro:  
tel. 06-41722053 disponibile dalle 8.30 alle 17
- Portale della fornitura: [www.sgisanita.it](http://www.sgisanita.it)

Le Amministrazioni Beneficiarie provvederanno, prima della stipula del singolo Contratto Esecutivo:

- alla nomina del Responsabile del Procedimento, ai sensi e per gli effetti dell'art. 10 del D.Lgs. n. 163/2006 e del d.P.R. n. 207/2010;

- alla nomina del Direttore dell'esecuzione, che dovrà essere soggetto diverso dal Responsabile del procedimento, qualora ricorrano le condizioni di cui all'art. 300, comma 2, del d.P.R. n. 207/2010; ai sensi e per gli effetti dell'art. 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i., degli artt. 6 e 7 del Decreto Legge 12 novembre 2010, n. 187 nonché della Determinazione dell'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici n. 8 del 18 novembre 2010, alla indicazione sul medesimo Contratto Esecutivo del CIG (Codice Identificativo Gara) "derivato" rispetto a quello del Contratto Quadro e da esse richiesto, nonché del CUP (Codice Unico Progetto) ove obbligatorio ai sensi dell'art. 11 della Legge 16 gennaio 2003 n. 3.

Il referente della Amministrazione contraente e Beneficiaria, oltre alle competenze allo stesso attribuite, avrà il compito di:

- predisporre - ove fosse richiesto dall'Amministrazione Beneficiaria anche d'intesa con il Rappresentante del Raggruppamento il Piano dei Fabbisogni dei servizi
- verificare ed approvare il Progetto Esecutivo dei servizi predisposto dal Raggruppamento
- collaborare nelle attività di verifica dei Livelli di Servizio;
- verificare la diligente esecuzione del Contratto Esecutivo

## **6.2 Stato Avanzamento Lavori**

Gli Stati Avanzamento Lavori, da fornire con cadenza almeno trimestrale e in ogni caso ogni qual volta richiesto dall'Amministrazione contraente, riguarderanno almeno i seguenti argomenti:

- Dettaglio delle attività svolte e quelle ancora da svolgere;
- Eventuali problematiche insorte;
- Questioni aperte di carattere strategico/metodologico da sottoporre all'attenzione dell'Amministrazione contraente;
- Esito dei collaudi effettuati e collaudi previsti nel mese successivo;
- Varianti e modifiche emerse nel periodo;
- Ritardi verificatisi nelle attivazioni rispetto alle date previste nel Progetto Esecutivo;
- Malfunzionamenti verificatisi nel periodo.

A fronte di eventuali problematiche che dovessero presentarsi, il SAL dovrà comprendere anche le relative proposte di risoluzione e le decisioni prese.

Su richiesta dell'Amministrazione, il Responsabile del Contratto esecutivo ed il Responsabile tecnico per l'erogazione dei servizi parteciperanno agli incontri con il Committente per comunicare gli aggiornamenti sullo stato dei servizi erogati e per condividere ogni eventuale azione correttiva necessaria al rispetto dei livelli di servizio previsti. Tali incontri avverranno entro 10 giorni successivi alla richiesta, in data da concordare via mail tra le parti.

## **6.3 Valutazione risorse da parte dell'Amministrazione**

Il Raggruppamento garantisce che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, sia in fase di presa in carico dei servizi sia durante la fornitura stessa in caso di integrazioni e/o sostituzioni, rispondono ai requisiti minimi espressi dal capitolato.

A tal fine, il Raggruppamento, con le modalità ed i tempi previsti dal Contratto Esecutivo, sottoporrà i curricula vitae (CV) del personale dedicato all'erogazione dei servizi di fornitura, qualunque sia il ruolo ed il servizio impiegato, all'approvazione dell'Amministrazione, che potrà procedere ad un colloquio di approfondimento

per verificare la corrispondenza delle competenze dichiarate nel CV e il possesso delle certificazioni, laddove previste.

Per il personale ritenuto inadeguato, l'Amministrazione contraente procederà alla richiesta formale di sostituzione che dovrà avvenire seguendo le modalità ed i tempi previsti dal Contratto Esecutivo.

#### **6.4 Pianificazione dei servizi**

Al Progetto Esecutivo dovrà essere allegato il Piano di Lavoro Generale, che potrà essere aggiornato in fase di esecuzione delle attività.

Il Piano di Lavoro Generale descrive interventi, obiettivi, tempi e impegno per ciascuna attività del servizio, considerando soprattutto:

- Un piano di subentro (a inizio fornitura) da prevedere quando l'Amministrazione contraente lo ritenga opportuno;
- Un piano di trasferimento del know how (quando richiesto);
- Un piano di lavoro per tutti i servizi a carattere continuativo;
- Un piano riepilogativo (per i servizi a carattere progettuale).
- Il Raggruppamento è tenuto a comunicare proattivamente e con la massima tempestività qualsiasi criticità, ritardo o impedimento che modifichi il piano approvato e ad inviare la ripianificazione delle attività entro 5 giorni solari dal verificarsi dell'evento che determina la necessità di modificare il piano.

L'Amministrazione ha la facoltà di approvare le modifiche/integrazioni al Piano di Lavoro Generale entro 5 giorni solari dalla ricezione ovvero di comunicare entro il medesimo termine la richiesta di eventuali modifiche e/o integrazioni. In tal caso il Raggruppamento dovrà apportare al documento le modifiche richieste entro 5 giorni solari dalla comunicazione di richiesta dell'Amministrazione.

In qualunque momento la Committente può richiedere la consegna del Piano di Lavoro Generale: questo dovrà contenere tutti gli aggiornamenti concordati.

Per ciascun Intervento e/o Obiettivo di carattere progettuale il Raggruppamento è tenuto a presentare e tenere aggiornato un Piano di Lavoro Obiettivo.

Il Raggruppamento dovrà mantenere aggiornato la sezione di stato di avanzamento prevista nei singoli Piani approvati, fornendo tempestivamente indicazioni sulle attività concluse ed in corso, esplicitandone la percentuale di avanzamento, descrivendo eventuali criticità/ritardi e le relative azioni di recupero.

#### **6.5 Modalità di consegna**

Ogni comunicazione formale (consegna documentazione, ripianificazioni, ecc.) relativa alla gestione ed all'esecuzione del contratto dovrà essere:

- Formalizzata in una comunicazione scritta (verbale, lettera, ecc.);
- Accompagnata da una lettera di consegna, sottoscritta dal soggetto contrattualmente responsabile e indirizzata all'attenzione del referente della Committente (Direttore dell'Esecuzione, responsabile di progetto e/o di servizio, monitore, responsabile del procedimento, ecc.).

Si precisa che la presentazione della lettera di consegna deve essere inviata con posta elettronica certificata e che l'utilizzo di una modalità diversa equivale a mancata consegna.

La comunicazione formale dovrà contenere tutti i riferimenti all'eventuale documentazione allegata (codice, descrizione, versione).

La consegna è ritenuta valida se il documento consegnato rispetta gli standard previsti ed è completo di tutti gli allegati.

Una consegna non valida corrisponderà ad una mancata consegna.

Ai fini della consegna e degli indicatori di qualità vale la data di accettazione da parte della Committente.

Per gli estremi della consegna farà fede la data e ora di ricezione della Posta Elettronica Certificata della Committente; nei casi di impossibilità di utilizzo della posta elettronica certificata della Committente, per cause non imputabili al Raggruppamento, farà fede la data di accettazione della comunicazione da parte della Committente.

Quanto sopra potrà subire evoluzioni derivanti dall'introduzione di nuovi strumenti automatici a ciò deputati.

La consegna può contenere uno o più elementi della seguente natura:

- Oggetti software;
- Documentazione.

Il Raggruppamento ha l'obbligo di utilizzare e mantenere un proprio strumento di configuration e versioning del software, in modo da garantire la gestione della configurazione in tutte le attività che prevedono oggetti software. L'Amministrazione contraente può indicare un suo strumento di configuration management applicativo e obbligare il Raggruppamento ad utilizzarlo.

Il Raggruppamento deve consegnare all'Amministrazione tutti i prodotti della fornitura di natura documentale.

Qualora la Committente disponga di un Portale o di uno strumento di gestione documentale, è possibile che venga richiesto al Raggruppamento di procedere alla consegna dei documenti utilizzando tali strumenti.

Inoltre, ove richiesto, il Raggruppamento deve essere in grado di inviare documenti e comunicazione formali anche via PEC.

La documentazione dovrà essere in formato nativo firmata digitalmente (Microsoft Word, Excel, PowerPoint, ecc.) e deve essere accompagnata dalla lettera di consegna in formato cartaceo.

E' necessario comunque prevedere sempre la consegna su un supporto digitale (cd, dvd, ecc.) contenente la documentazione in formato nativo, firmata digitalmente accompagnata dalla lettera di consegna in formato cartaceo, nel caso di temporanea indisponibilità degli strumenti descritti.

Tutti i prodotti consegnati su supporti ottici o in via telematica verranno esenti da virus.

La committente si riserva di verificare l'assenza di virus secondo le modalità e gli strumenti che riterrà più opportuni.

#### 6.5.1 Accettazione / approvazione prodotti della fornitura

Tutti i prodotti della fornitura saranno sottoposti ad accettazione / approvazione / valutazione per verificare la rispondenza dei prodotti stessi ai requisiti e alle specifiche richiesti.

Le anomalie, intese come malfunzionamenti, disallineamenti, non corrispondenza agli standard, verranno tempestivamente risolte dal Raggruppamento per permettere la prosecuzione delle attività, entro comunque i tempi definiti dal Capitolato Tecnico e dalle relative Appendici.

Eventuali ritardi nella risoluzione delle anomalie comporteranno l'applicazione delle penali previste.

Per i servizi gestiti in modalità progettuale nel caso si verificano situazioni "anomale" che, a giudizio dell'Amministrazione, sia per numerosità sia per gravità, sia per non rispetto dei tempi massimi per la risoluzione delle difformità, non consentano lo svolgimento o la prosecuzione delle attività, l'Amministrazione procederà alla sospensione della fase progettuale e lo slittamento del termine della fase stessa sarà a totale carico del Raggruppamento comportando le azioni contrattuali previste. La consegna della versione corretta dei prodotti dovrà avvenire entro il nuovo termine fissato dalla Committente.

In caso in cui sia possibile procedere all'accettazione / approvazione / valutazione dei prodotti, verrà redatto e sottoscritto dall'Amministrazione il verbale / lettera di accettazione / approvazione. Tale documento sarà utilizzato in fase di Verifica di Conformità.

#### 6.5.2 Verifiche di conformità

Le Amministrazioni contraenti procederanno alla realizzazione delle verifiche di conformità, ai sensi dell'art. 312 del D.P.R. n. 207/2010, relativamente ai seguenti servizi:

- Servizi di sviluppo software;
- Servizi di gestione, manutenzione e assistenza;
- Servizi di supporto organizzativo.

Le Amministrazioni, dopo aver acquisito la documentazione tecnico-funzionale dei servizi (sia a carattere continuativo, sia progettuale), procederà a certificare la corretta esecuzione degli stessi. Della verifica di conformità si darà apposita comunicazione al Raggruppamento che potrà parteciparvi. Al termine della suddetta verifica verrà data comunicazione formale al Raggruppamento.

#### 6.5.3 Rilevazione della soddisfazione delle Amministrazioni contraenti

Consip S.p.A. e/o terzi soggetti da essa indicati effettuerà una rilevazione sulla soddisfazione delle Amministrazioni contraenti (utenti).

Il Raggruppamento, su richiesta della Consip S.p.A., dovrà predisporre i questionari ed elaborare i dati raccolti, fornendo tutti gli elementi alla Consip e/o terzi soggetti da essa indicati per la verifica e condivisione.

Si precisa che il campione e le modalità di rilevazione verranno concordate con la Consip e/o terzi soggetti da essa indicati.

### 6.6 Monitoraggio della fornitura

Analogamente a quanto previsto dal Decreto Legislativo 39 del 1993 che istituisce le funzioni di monitoraggio per i progetti informatici della Pubblica Amministrazione, Consip S.p.A. e/o terzi da essa indicati e/o l'Amministrazione Contraente si riservano la facoltà di attivare funzioni di monitoraggio, tramite un appropriato gruppo di lavoro, nei seguenti settori:

- Qualità del servizio erogato;
- Conduzione del progetto,

In particolare, il monitoraggio potrà essere periodico ovvero a campione, delle modalità di progettazione e di erogazione dei servizi al fine di verificare il rispetto dei parametri prescritti e degli Indicatori di Qualità.

Qualora da tali rilevazioni risultino delle oggettive non conformità, l'aggiudicatario sarà tenuto ad apportare tutte le modifiche necessarie per adeguare il servizio, entro un termine massimo di 30 giorni solari.

### 6.6.2 Portale di monitoraggio, governo e gestione della fornitura

Il Raggruppamento renderà disponibile un "Portale di monitoraggio, governo e gestione della fornitura" accessibile in modalità Web all'indirizzo [www.sgisanita.it](http://www.sgisanita.it)

La figura seguente evidenzia le aree funzionali de portale proposto.

Portale di monitoraggio, governo e gestione della fornitura			
Area Informativa	Area Reportistica dei Servizi	Area Governance	
<b>Home Page</b> Liferay Motore di ricerca Accesso alle sezioni Accesso ai sistemi di supporto Siti esterni Social/Collaboration	<b>Cruscotto Sintetico</b> Pentaho Business Analytics Indicatori di qualità dei servizi Monitoraggio tecnico/operativo Controllo conduzione Contratti Esecutivi Erosione del budget Contratto Esecutivo Erosione del budget Contratto Quadro	<b>Piani dei Fabbisogni</b> Liferay Supporto ai Piani dei Fabbisogni Catalogo dei servizi ✓ Sviluppo software ✓ Gestione, manutenzione, assistenza ✓ Supporto organizzativo	<b>Self/Trouble-Ticketing</b> HPEService Anywhere Richieste di servizio Segnalazioni di malfunzionamento.
		<b>Customer Satisfaction</b> Limesurvey Questionari e follow-up	<b>Sicurezza &amp; Qualità</b> Liferay Profiliazione utenti Gestione dei Dati di Qualità e Sicurezza
<b>Aggiornamenti</b> Liferay Informazioni sul Contratto Quadro News dai Centri di competenza Calendario Informativa periodica Area tematica Area tecnologica	<b>Reportistica</b> Pentaho Business Analytics Rendicontazione operativa e amministrativa • Contratto Quadro • Contratti Esecutivi	<b>Gestione servizi</b> HPE Project Portfolio Management Pianificazione e monitoraggio servizi ✓ Sviluppo software ✓ Gestione, manutenzione, assistenza ✓ Supporto organizzativo	<b>Formazione</b> Moodle Erogazione moduli formativi
		<b>Sistema di gestione documentale</b> (KB) Atrisco Archiviazione e aggiornamento della documentazione amministrativa e operativa del Contratto Esecutivo	

Il Portale ha l'obiettivo di disporre e fornire l'esercizio del controllo sulla conduzione dei Contratti esecutivi, il monitoraggio di livelli di servizio ed il monitoraggio dell'erosione del budget assegnato al Lotto aggiudicato.

In sintesi il Portale consente di:

- Individuare i dati necessari al raggiungimento degli obiettivi di monitoraggio ed attuazione di processi manuali e/o automatici per il reperimento e la raccolta dei dati necessari;
- Produrre i dati aggregati secondo viste differenti, in funzione dei diversi utenti del sistema;
- Utilizzare strutture tabellari e grafici per una rappresentazione completa e di immediata comprensione dei dati;
- Presentare dati e rapporti su pagine Web secondo viste definite;
- Offrire funzionalità di analisi ed esplorazione dei dati, interfacce orientate all'analisi multidimensionale e alla rappresentazione dei dati con differenti gradi di granularità ("drill-down"); può essere utile la possibilità di scendere nei dettagli delle informazioni più specifiche, partendo da viste di alto livello fino ai dati elementari;
- Fornire funzionalità facilitate per la creazione di grafici ed interrogazioni complesse e personalizzate;
- Creare rapporti predefiniti, secondo tempi, modi e contenuti definiti contrattualmente e/o concordati con Consip S.p.A. e/o soggetti terzi da essa indicati, che contengano il riepilogo dei livelli di servizio con indicatori e funzioni statistiche di tipo tendenziale e temporale (esempio frequenza rispetto ai valori delle misure (ad es.: istogrammi, diagrammi di Pareto), tempo rispetto alle misure (ad es.: analisi di trend), sia in forma grafica che tabellare;
- Consentire la creazione di rapporti personalizzabili a seconda del profilo utente;
- Creare cruscotti grafici riassuntivi, costituiti dai parametri di SLA ed i valori effettivamente conseguiti;

- Consentire alle varie tipologie di utenti di poter procedere in autonomia alla estrazione in file Microsoft Excel e Microsoft Access di dati ed informazioni.

Il portale Web è costituito dalle seguenti aree di interesse con accesso differenziato alle varie tipologie di utenti:

- “Area informativa”: contiene informazioni di carattere generale sui servizi della fornitura;
- “Area Governance” contenente almeno: form per il caricamento dei documenti da pubblicare nell’Area Informativa, form per la compilazione, variazione e la gestione dei Contratti Esecutivi (configurazione di ciascun servizio e dettagli come oggetto, data di attivazione, ecc.), form per la richiesta di approvazione dei Contratti Esecutivi da parte dell’Amministrazione contraente, informazioni sulle procedure di caricamento dati di qualità e sicurezza;
- “Area Reportistica dei Servizi”, area che contiene almeno le seguenti informazioni: report statici e dinamici relativi a tutti i dati di tutti i Contratti Esecutivi attivati; report statici e dinamici relativi ai dati di qualità e sicurezza; reportistica delle penali dovute dal Raggruppamento relative ai contratti quadro ed esecutivi; report statici e dinamici relativi ai valori economici dei contratti esecutivi sottoscritti dal Raggruppamento e da ciascuna Amministrazione contraente, con evidenza della capacità contrattuale residuale.

Tutta la reportistica prodotta relativa ai servizi è archiviata e conservata a cura del Raggruppamento, attraverso un sistema di gestione della documentazione riservata.

## **7 Condizioni economiche**

### **7.1 Corrispettivi**

I corrispettivi dovuti al Fornitore per i servizi prestati in esecuzione del Contratto Esecutivo sono determinati in ragione dei prezzi unitari stabiliti dal Contratto Quadro.

Con riferimento al singoli Contratto Esecutivi, detti corrispettivi maturano, in ragione dei servizi effettivamente prestati nel rispetto del Progetto Esecutivo come di seguito indicato:

- a) per servizi con modalità di erogazione a corpo o progettuale: al raggiungimento di milestone pianificate e condivise con l’Amministrazione contraente;
- b) per servizi con modalità di erogazione continuativa: al termine del bimestre di riferimento;
- c) per servizi con modalità di erogazione a consumo: al termine del bimestre di riferimento;
- d) per servizi con modalità di erogazione mista: a seconda delle modalità di erogazione dei singoli servizi, come sopra indicato.

### **7.2 Fatturazione e pagamenti**

Il Raggruppamento utilizzerà un sistema per l’erogazione dei seguenti servizi di fatturazione:

- Gestione e controllo della fatturazione;
- Fornitura dei dati di fatturazione e rendicontazione in formato elettronico;
- Ripartizione della fatturazione per centro di costo dell’Amministrazione contraente.

La fatturazione dei servizi è indirizzata alle Amministrazioni contraenti.

Per ogni tipologia di servizio è richiesta una rendicontazione riepilogativa per ogni Amministrazione, con dettagli relativi almeno a:

- Le unità contraenti;
- Il numero d'ordine e il codice identificativo del Contratto Esecutivo di fornitura a cui la fatturazione si riferisce;
- Il periodo di fatturazione previsto;
- La tipologia e le quantità dei servizi erogati;
- I canoni e/o le tariffe applicate.

Previo accertamento da parte dell'Amministrazione delle prestazioni effettuate dal Raggruppamento, le fatture verranno inviate all'Amministrazione Contraente, secondo le tempistiche che variano in base alla modalità di esecuzione dei servizi; in particolare:

- Modalità a corpo o progettuale: al raggiungimento di milestone pianificate e condivise con l'Amministrazione contraente;
- Modalità continuativa: bimestralmente;
- Modalità a consumo: bimestralmente;
- Modalità mista: a seconda delle modalità di erogazione dei singoli servizi, come sopra indicato.

La struttura della fattura dovrà recepire le richieste dell'Amministrazione Contraente secondo le specifiche indicate all'atto della stipula del Contratto Esecutivo.

Il Raggruppamento assegnatario garantirà, su richiesta della Amministrazione Contraente:

- La disponibilità dei dati, sia analitici che sintetici, su supporto elettronico;
- La possibilità di personalizzazioni in merito alle specifiche esigenze sul formato dei dati che potranno essere manifestate nel corso dell'esecuzione del Contratto Esecutivo.

La fatturazione verso le Amministrazioni contraenti deve avvenire in ottemperanza alla normativa sulla Fatturazione Elettronica verso la Pubblica Amministrazione.

### **7.3 Contributo a carico delle Amministrazioni**

Ai sensi dell'art. 4, comma 3-quater, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, convertito con modificazioni in legge 7 agosto 2012, n. 135, si applica il contributo di cui all'art. 18, comma 3, D.Lgs. 1 dicembre 2009, n. 177, come disciplinato dal D.P.C.M. 23 giugno 2010. Pertanto, le Amministrazioni Beneficarie sono tenute a versare a Consip S.p.A., entro il termine di 30 (trenta) giorni solari dalla data di perfezionamento del Contratto Esecutivo, il predetto contributo nella misura prevista dall'art. 2, lettera a) o lettera b), del D.P.C.M. 23 giugno 2010, in ragione del valore complessivo del Contratto Esecutivo, determinato sulla base del Progetto Esecutivo approvato dall'Amministrazione Beneficiaria all'atto della stipula del Contratto Esecutivo medesimo. In caso di incremento del valore del Contratto Esecutivo a seguito di una modifica del Piano dei Fabbisogni e del Progetto Esecutivo approvato dall'Amministrazione Beneficiaria ai sensi del precedente articolo 8, quest'ultima è tenuta a versare a Consip S.p.A., entro il termine di 30 (trenta) giorni solari dalla predetta approvazione, un ulteriore contributo nella misura prevista dall'art. 2, lettera c), del D.P.C.M. 23 giugno 2010.

Le modalità operative di pagamento del predetto contributo sono rese note alle Amministrazioni Beneficarie a mezzo di apposita comunicazione sul sito internet della Consip S.p.A. ([www.consip.it](http://www.consip.it))."

#### **7.4 Allegati**

- Allegato 1 – Schema Piano dei fabbisogni
- Allegato 2 – Schema Progetto esecutivo
- Allegato 3 – Modello lettera contestazione della penale
- Allegato 4 – Modello lettera applicazione della penale