ID 2360

PREINFORMATIVA PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI DI SVILUPPO, MANUTENZIONE E GESTIONE DEL SISTEMA NOIPA

CONDIZIONI DI FORNITURA

Classificazione del documento: CONSIP PUBLIC

INDICE

1 PREMESSA ... 3
2 CONTESTO DI RIFERIMENTO: NOIPA E CLOUDIFY NOIPA ... 4
2.1 Contesto Tecnologico e caratteristiche tecniche ... 5
3 OGGETTO DELLA FORNITURA ... 7
3.1 SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA ... 7
3.2 Garanzia ... 8
3.3 Classe di rischio ... 8
3.4 INQUADRAMENTO NORMATIVO ... 9
3.5 Requisiti Tecnici di dettaglio ... 10
3.6 Requisiti Metodologici minimi ... 10
3.7 Strumenti utilizzati da Sogei ... 11
4 DURATA ... 12
5 LUOGO DI ESECUZIONE DEI SERVIZI ... 13
6 DESCRIZIONE DEGLI OGGETTI DI FORNITURA ... 14
6.1 Servizio di Sviluppo (SVIL) e Manutenzione Evolutiva (MEV) di Applicazioni Software Ad hoc ... 14
6.2 Servizio di Parametrizzazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso (PAR) ... 19
6.3 Manutenzione Adeguativa (MAD) ... 22
6.4 Manutenzione correttiva su Software pregresso – non in garanzia (entrambi i lotti) ... 24
6.5 Lotto1: Servizio di gestione del portfolio applicativo del Sistema Legacy, Portale NoiPA e Componenti Cloudify esercite ... 28
6.6 Servizio di Supporto Specialistico (entrambi i lotti) ... 33
7 ATTIVITÀ PROPEDEUTICHE ALL'EROGAZIONE DEI SERVIZI ... 39
7.1 Pianificazione iniziale ... 39
7.2 REQUISITI ORGANIZZATIVI – entrambi i lotti ... 43
7.3 Assicurazione della Qualità– entrambi i lotti ... 44
Piano della Qualità Generale ... 45
7.4 Requisiti temporali – entrambi i lotti ... 49
7.5 Ruoli di coordinamento minimi richiesti ... 51
7.6 Referenti della fornitura ... 51
7.7 Altri ruoli ... 58
7.8 Orario di erogazione dei servizi ... 59
8 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI E DELLE ATTIVITÀ ... 61
8.1 Modalità progettuale ... 61
8.2 Modalità continuativa ... 68
8.3 Verifiche di Conformità ... 69
8.4 Inadempimenti ed Azioni contrattuali ... 69

1 PREMESSA

Il presente documento contiene le condizioni di fornitura relative alla preinformativa per l'affidamento dei servizi per l'evoluzione ed il mantenimento del Sistema Informativo NoiPA e dei sistemi per la gestione del personale realizzati dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi, Direzione dei sistemi informativi e dell'innovazione, e per il nuovo progetto Cloudify NoiPa.

In particolare, NoiPA è un modello di servizio unico integrato per la gestione del trattamento economico e giuridico del personale della Pubblica Amministrazione che fornisce servizi di amministrazione del personale per circa 2 milioni di dipendenti pubblici di Amministrazioni appartenenti ai vari comparti di contrattazione pubblica.

Con il termine Cloudify NoiPA si definisce il programma di trasformazione digitale che, nell'ottica dell'attuazione delle direttive emanate dall'AgID, si propone di evolvere ed ampliare i servizi forniti dall'attuale sistema NoiPA e di estendere la platea delle Amministrazioni fino a servire l'intera PA (circa 3,3 milioni di dipendenti), proponendosi l'obiettivo di generare significativi risparmi per la spesa pubblica.

La responsabilità e la gestione degli attuali sistemi Legacy di NoiPa nonché del programma Cloudify NoiPA è affidata alla Direzione per i Sistemi Informativi e dell'Innovazione (DSII), collocata all'interno del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Tesoro (DAG) che rappresenta uno dei quattro Dipartimenti del Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF).

La fornitura è suddivisa in 2 lotti ad aggiudicazione esclusiva:

1. Lotto1 - Linea di attività «Continuità Sistema NoiPA e Conduzione Servizio
2. Lotto2 - Linea di attività «Evoluzione Sistema CloudifyNoiPA»

All'interno del presente documento tutta la disciplina di cui ai seguenti paragrafi trova applicazione con riferimento a ciascun Lotto, salvo quando esplicitamente il servizio e/o l'attività è attribuita ad uno specifico lotto.

Fanno parte integrante del presente documento le seguenti appendici:

- Appendice Applicazioni: contenente la descrizione funzionale e tecnica del sistema NoiPa e del nuovo sistema Cloudify e costituente le competenze prerequisito minimo;
- Appendice Attività di Conduzione NoiPA: contenente la descrizione del piano di conduzione minimo attuale;
- Appendice Profili Professionali: contenente i requisiti professionali minimi delle risorse da impiegare nell'erogazione dei servizi.
- Appendice Livelli di Servizio: contenente gli indicatori di qualità.
- Strumenti Sogei di supporto alla gestione della fornitura

Le predette appendici saranno aggiornate al momento della pubblicazione. Gli aggiornamenti relativi alle attività sia evolutive sia adeguative pianificate e/o obbligatorie ed evoluzioni tecnologiche sino alla data di aggiudicazione verranno resi disponibili per la stipula.

Il termine Amministrazione si riferisce a: *"Tutte le Amministrazioni e/o Clienti verso cui Sogei potrà erogare servizi in forza di previsioni di legge o di altri atti aventi forza di legge o di natura amministrativa o contrattuale".*

Il beneficiario della procedura di gara è Sogei.

2 CONTESTO DI RIFERIMENTO: NOIPA E CLOUDIFY NOIPA

NoiPA è un modello di servizio unico integrato per la gestione del trattamento economico e giuridico del personale della Pubblica Amministrazione. Con tale servizio attualmente il Ministero dell'Economia e delle Finanze, tramite gli uffici della DSII del DAG, fornisce servizi di amministrazione del personale per circa 2 milioni di dipendenti pubblici di Amministrazioni appartenenti ai vari comparti di contrattazione pubblica tra cui:

- il comparto Funzioni Centrali;
- il comparto Scuola;
- Enti locali (comprese le aziende sanitarie della Regione Lazio ed alcune della regione Campania);
- Forze di Polizia: Polizia di Stato, Polizia Penitenziaria, Vigili del Fuoco, Guardia di Finanza;
- Forze Armate.

Il DAG ha avviato il progetto NoiPA nel 2011 per rispondere alle norme in materia di spending review di recente emanazione (Decreto Legge n. 98/2011, convertito con modificazioni dalla L. n. 111/2011, Decreto Legge n. 95/2012).

NoiPA oggi è riconosciuto come "modello di eccellenza" e ha spinto il legislatore ad estenderlo a tutte le pubbliche Amministrazioni, con il duplice obiettivo di conseguire risparmi per la finanza pubblica e di razionalizzare i processi interni ed esterni correlati al pagamento degli stipendi (D.L. 6 luglio 2012).

Tra le più recenti adesioni al servizio NoiPA si annoverano, l'Agenzia del Demanio, l'Azienda Ospedaliera A. Cardarelli, l'Ispettorato Nazionale del Lavoro, l'Agenzia nazionale per le politiche attive del lavoro, l'Agenzia Italiana del Farmaco (AIFA).

Nei servizi stipendiali erogati tramite il sistema NoiPA sono compresi tutti gli adempimenti fiscali e previdenziali previsti dalle normative. Sono erogati altresì alcuni servizi a favore degli enti creditori per conto dei quali vengono operate le ritenute mensili sullo stipendio e garantiti i relativi versamenti (es. piccolo prestito INPS, ritenute sindacali, finanziarie e assicurazioni, fondi previdenza complementare, ecc.).

I principali servizi offerti sono accessibili con apposite credenziali attraverso un Portale unico. È inoltre disponibile un servizio di help-desk attivabile attraverso una web-form presente sul portale.

Di seguito alcuni numeri gestiti dal servizio NoiPA (aggiornamento settembre 2020):

- circa 2 milioni di amministrati gestiti dal sistema;
- più di 30 diversi contratti gestiti relativi al personale del settore pubblico centrale e locale;
- oltre 180.000 accessi medi giornalieri al Portale;
- oltre 20 milioni di cedolini prodotti per anno;
- più di 22.000 uffici di servizio collegati.

Il sistema NoiPA si compone di una serie di macro moduli applicativi che gestiscono i servizi sopra citati ed in particolare: SPT per il Payroll, Anagrafica Unica, Time Management, Areas per i servizi del comparto Sanità.

Nell'ambito della gestione del sistema NoiPa sono compresi anche i servizi inerenti il sistema che gestisce le Pensioni di Guerra ed altri indennizzi erogati dal MEF nonché i servizi dei sistemi SIAP e SPRING che, al momento, rappresentano rispettivamente le componenti di gestione giuridica e delle Presenze del solo personale del MEF, in attesa della sostituzione con il sistema Cloudify, attualmente pianificato nel corso del 2022.

I servizi di conduzione ed assistenza del Lotto 1 saranno pertanto relativi nella fase iniziale del contratto al sistema Legacy ed eventuali componenti del sistema Cloudify rilasciate in esercizio.

Per chiarezza espositiva nel proseguo ci si riferirà al sistema Legacy con il termine "NoiPA" ed alla sua evoluzione con il termine "CloudifyNoiPA".

A conclusione dello switch tra i sistemi i servizi di conduzione ed assistenza dovranno essere erogati in relazione al nuovo sistema.

Il programma Cloudify NoiPA rappresenta una significativa e radicale evoluzione dell'attuale sistema NoiPA, che:

a) reingegnerizza i servizi ad oggi erogati;

b) estende la tipologia dei servizi erogati agli enti già serviti ed il servizio a nuove classi di utenti;

c) abilita modalità di analisi evoluta sui dati e modalità di personalizzazione dei servizi;

d) ottimizza l'usabilità del servizio anche sfruttando i paradigmi di omni/multi-canalità.

All'avvio del programma, l'Amministrazione ha redatto il portafoglio dei servizi previsti per Cloudify NoiPA. Tali servizi possono essere raggruppati nei seguenti moduli:

- Gestione Giuridica
- Gestione Presenze
- Gestione Economica
- Gestione del Capitale Umano

Tutti i servizi sono accedibili attraverso il Portale NoiPA e gran parte di essi anche attraverso l'APP NoiPA. Anche questi software fanno parte del parco applicativo Cloudify NoiPA.

Boarding Plan:

Il piano attuale prevede un primo avvio in esercizio dei nuovi servizi CLoudifyNoiPA a settembre 2021. In questa prima fase sarà attivo un parallelo tra NoiPA e le componenti di servizio CloudifyNoiPA. Il Parallelo riguarderà la contemporanea gestione dei due sistemi che erogheranno servizi completi ed indipendenti tra loro ad amministrazioni diverse. Alcune già migrate nel nuovo sistema CloudifyNoiPA, altre ancora sul sistema NoiPA.

Il completamento della migrazione di tutte le amministrazioni nel nuovo sistema CloudifyNoiPA con la conseguente fine del periodo di parallelo è previsto per il secondo semestre 2022.

2.1 Contesto Tecnologico e caratteristiche tecniche

Si rimanda all'Appendice Applicazioni che comprende:

- per il Sistema Cloudify NoiPA
  - Documento dell'architettura applicativa
  - Descrizione dell'APP NoiPA
  - Descrizione del Portale NoiPA (Front-end)
  - Descrizione del sistema Perfomance & Comportamenti (sistema di valutazione delle perfomance)
- Per il Sistema Legacy NoiPA
  - Descrizione del Portale NoiPA (Back-end)
  - Descrizione del sistema SPT (Sistema di payroll)
  - Descrizione del sistema AU (Anagrafica Unica)
  - Descrizione del sistema Areas (Sistema per la gestione giuridica, di time management, di payroll per le aziende sanitarie)
  - Descrizione del sistema TM (sistema di Time Management per la gestione delle presenze/assenze)
  - Descrizione del sistema Spring (sistema di time management del MEF)
  - Descrizione del sistema Siap (sistema di gestione giuridica del MEF)

Ulteriore documentazione tecnica verrà fornita per la Presa in carico dei servizi e delle applicazioni nel corso dell'attività di affiancamento per il trasferimento del Know-how da parte dei fornitori uscenti.

2.1.1 Baseline applicativa

Si riporta di seguito una tabella riepilogativa della baseline attuale del sistema NoiPA suddivisa nei principali moduli applicativi componenti:

Baseline	FP
Sanità	30.000
TM	16.665
Stipendi	40.397
Anagrafica	2.704
PDG	5.477
NoiPA	**95.243**
SIAP	15.164
Spring	13.957
Totale	**124.364**

Si tratta di una fotografia al momento di predisposizione della gara, in cui le baseline comprendono moduli in fase di ingegnerizzazione, ridondanti, duplicati, nuovi sviluppi e sw in via di rifacimento, pacchetti.
Pertanto, tale dimensione è puramente indicativa dell'ampiezza massima del sistema affinché il fornitore possa preventivamente valutare e misurare la propria capacità di puntuale governo ed efficace organizzazione e gestione di un sistema complesso e in continua evoluzione ed ottimizzazione.
Si evidenzia che la copertura funzionale del sistema CloudifyNoiPA è molto più ampia dell'attuale NoiPA, soprattutto con riferimento ai processi giuridici delle amministrazioni (attualmente solo il Mef) e della componente Performance e comportamenti. A tale ampliamento delle funzionalità dovrà corrispondere una maggior modularità e resilienza del software.
Alla stipula del contratto Sogei fornirà la baseline e la configurazione del sw alla data (parco applicativo stabile, in esercizio da almeno 12 mesi), gli obiettivi in fase di chiusura, il software in avvio in esercizio e tutto il software in garanzia dei fornitori uscenti, il software open source, le soluzioni proprietarie e le soluzioni commerciali.
Il Fornitore nel periodo di presa in carico potrà analizzare il software. Dovranno essere privilegiati utilizzati strumenti di analisi automatica ed è auspicabile anche di strumenti di calcolo automatico della baseline.

3 OGGETTO DELLA FORNITURA

3.1 SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA

Oggetto di fornitura è l'affidamento di servizi applicativi e di supporto specialistico per il sistema NoiPA e CloudifyNoiPA.

La fornitura è articolata in due lotti. I servizi richiesti sono i seguenti:

- Lotto 1: servizi realizzativi per l'evoluzione, il mantenimento del sistema NoiPA (appendice Applicazioni Capp.1,2,3,4), servizi per la conduzione e l'assistenza del Sistema NoiPA e CloudifyNoiPA nel suo complesso e servizi di supporto specialistico funzionale alla conduzione.

  a) Servizi realizzativi (solo per il sistema NoiPA):
  - (MEV) Manutenzione evolutiva e migliorativa di Software ad hoc del Sistema NoiPA;
  - (PAR) Personalizzazione e parametrizzazione di soluzioni commerciali o di software open source o di software in riuso (vedi appendice Applicazioni – riferimenti Sw non ad hoc);
  - (MAD) Manutenzione adeguativa di Software ad hoc del Sistema NoiPA (appendice Applicazioni Capp.1,2,3,4);
  - (MAC) Manutenzione correttiva di Software ad hoc del Sistema NoiPA (appendice Applicazioni Capp.1,2,3,4) pregresso e non in garanzia;

  b) Servizi di gestione del portfolio applicativo del Sistema NoiPA, Portale NoiPA, App NoiPA e Componenti CloudifyNoiPA esercite
  - (ASS) Assistenza all'utenza del Sistema NoiPA, Portale NoiPA. App NoiPA e Componenti CloudifyNoiPA esercite;
  - (COND) Conduzione applicativa del Sistema NoiPA, Portale NoiPA , App NoiPA e Componenti CloudifyNoiPA esercite;

  c) ***Servizio di Supporto specialistico dedicato alle attività del Lotto 1***
  - (SPS) Consulenza Specialistica Tecnologica e Tematica dedicata alle attività sul Sistema NoiPA e CloudifyNoiPA in esercizio ed in particolare per la risoluzione di problematica di elevata complessità non ricomprese nei precedenti servizi.

- Lotto 2: servizi realizzativi per lo sviluppo, l'evoluzione ed il mantenimento del sistema CloudifyNoiPA (appendice Applicazioni Cap. 5) e servizi di supporto specialistico funzionale allo sviluppo, change management ed addestramento.

  d) Servizi realizzativi (solo per il sistema CloudifyNoiPA):
  - (SVIL-MEV) Sviluppo Nuove Componenti Sistema CloudifyNoiPA e sua manutenzione evolutiva;
  - (MAD) Manutenzione adeguativa relativa a Portale NoiPA, APP NoiPA e Componenti CloudifyNoiPA esercite;
  - (MAC) Manutenzione correttiva sul Portale NoiPA, APP NoiPA e sulle componenti CloudifyNoiPA rilasciate in esercizio antecedente alla data di inizio fornitura e non in garanzia;

  e) Servizio di Supporto specialistico.
  - (SPS) Consulenza Specialistica Tecnologica, Tematica, Change Management e Formazione dedicata alle attività di diffusione ed ampliamento delle componenti/servizi del Sistema CloudifyNoiPA.

Le prescrizioni contenute nel presente documento, e nelle appendici qui allegate, rappresentano requisiti minimi della fornitura.

Ciò comporta che:

- il non rispetto in fase di offerta determinerà **l'esclusione dalla procedura di gara**;

- il non rispetto in fase di esecuzione è **inadempimento contrattuale** che sarà sanzionato con le apposite azioni contrattuali o con un rilievo sulla fornitura nel caso di assenza di azioni specifiche.

3.2 Garanzia

La garanzia sul software realizzato e/o modificato nella presente fornitura opera secondo la tempistica seguente:

- per i primi 48 mesi di erogazione dei servizi (o 60 nel caso che Sogei eserciti l'opzione di prolungamento contrattuale), relativamente a tutto il software collaudato (o forma equivalente) in tale periodo;
- per i dodici mesi successivi per tutti i prodotti rilasciati in esercizio (o forma equivalente) nel corso dei dodici mesi precedenti. Per gli interventi "agili" si intende il rilascio in esercizio post Collaudo Finale.

Il Fornitore si obbliga a prendere in carico la segnalazione entro 4 ore lavorative dall'invio all'indirizzo di posta elettronica indicato nel piano della qualità ed a fornire la risposta ai quesiti indicati da Amministrazione/Sogei o terzi da essa incaricati nel termine di 4 ore lavorative. il Fornitore dovrà garantire la correzione del sw entro i tempi indicati nell'indicatore specifico per il ripristino della corretta operatività per categoria di malfunzionamento e dall'invio della e-mail.

Per entrambi i lotti, nei primi 6 mesi successivi al termine di erogazione dei servizi il fornitore è obbligato a erogare, su chiamata, assistenza di personale esperto per l'analisi del software in esercizio e dei relativi comportamenti, per il supporto alla risoluzione di anomalie anche su software e/o procedure non in garanzia e per eventuali integrazioni al trasferimento di know-how - nel limite massimo di 90 giorni. Dall'invio della richiesta via e-mail che evidenzia la tematica, il Fornitore dovrà garantire assistenza in remoto entro 8 ore lavorative ed assistenza on-site, se richiesta da Amministrazione/Sogei entro 16 ore lavorative.

Il fornitore dovrà definire un <u>team di garanzia</u> – che non fa parte dei team impiegati nei servizi oggetto di fornitura – che deve essere costantemente aggiornato in funzione dell'effettiva difettosità e più in generale della manutenibilità e resilienza del sw modificato. L'amministrazione/Sogei dovranno avere piena visibilità del team, della difettosità e della strategia per ridurre al minimo la difettosità e il debito tecnico creato dai servizi nonché delle strategie per efficientarne la risoluzione. I livelli minimi di servizio non possono essere superiori a quelli definiti per il servizio di Manutenzione Correttiva sul Sw Pregresso, non in garanzia.

3.3 Classe di rischio

Nell'ambito degli standard applicativi della Sogei, la classe di rischio di una applicazione o di un Obiettivo è definita come segue:

<u>Classe A</u>: l'applicazione o l'Obiettivo sono caratterizzati da una elevatissima criticità dovuta alle possibili responsabilità civili e/o penali connesse alla importanza economica di dati elaborati ed al loro potenziale impatto sull'esterno. Un malfunzionamento del prodotto può provocare danni gravi e diffusi verso terzi oppure causare una consistente perdita di immagine dell'Amministrazione e di fiducia verso i servizi da essa offerti ad altre Amministrazioni e verso l'esterno;

<u>Classe B</u>: l'applicazione o l'Obiettivo implicano limitate responsabilità civili e/o penali in caso di malfunzionamenti, pur trattando dati rilevanti economicamente e/o informazioni riservate. Un malfunzionamento del prodotto può provocare danni e/o una certa perdita di immagine;

<u>Classe C:</u> l'applicazione o l'Obiettivo implicano la gestione di informazioni non critiche; un eventuale malfunzionamento comporta la sola perdita del lavoro svolto, o danni di limitato valore economico.

I sistemi oggetto di fornitura del Lotto 1, nella totalità delle loro componenti applicative, sono collocabili nella classe di rischio A, i sistemi oggetto di fornitura del Lotto 2, possono collocarsi nella classe di rischio A o B o C a seconda della rilevanza della componente applicativa che sarà definita da Sogei all'attivazione di ciascun intervento realizzativo.

3.4 INQUADRAMENTO NORMATIVO

Si riportano di seguito le principali previsioni normative e linee guida che governano la presente iniziativa:

- D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 ("Codice dei contratti pubblici") e s.m.i. e relative prassi attuative
- D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 ("Codice dell'Amministrazione Digitale") e s.m.i.
- Regolamento UE 2016/679 ("Regolamento generale sulla protezione dei dati") e s.m.i. e relativa normativa nazionale applicabile
- Legge 9 gennaio 2004, n. 4 ("Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici") e s.m.i.
- Carta dei principi per la condotta tecnologica e relativi documenti ivi richiamati
- Linee Guida AgID sull'acquisizione e il riuso del software nella PA e s.m.i.
- Linee Guida AgID per il modello di interoperabilità e s.m.i.;
- Linee Guida AgID sull'accessibilità degli strumenti informatici;
- Linee Guida AgID per lo sviluppo del software sicuro e relativi allegati tecnici;
- Linee guida di design per i servizi digitali della PA
- Linee guida e normativa tecnica di riferimento per la sicurezza informatica;
- Guida tecnica AgID all'uso di metriche per il software applicativo sviluppato per conto delle pubbliche amministrazioni;
- Linee guida AgID per la marcatura dei documenti normativi secondo gli standard normeinrete;
- Programma di abilitazione al Cloud (Cloud Enablement Program di cui al seguente link: https://cloud.italia.it/)
- Standard della serie ISO 25000 SQuaRE (System and Software Quality Requirements and Evaluation);
- CISQ standard to automate software measurement;
- CWE/Sans Top 25 and Owasp Top 10 security weaknesses;
- ISO 9241-210:2019 - Ergonomics of human-system interaction — Part 210: Human-centred design for interactive systems;
- Standard ECMA 262;
- le Recommendation del W3C relative al linguaggio HTML nella versione 4.01 e successive e al linguaggio XHTML nella versione 1.0 e successive;
- le Recommendation del W3C relative al linguaggio CSS nella versione 1.0 e successive;
- le Recommendation del W3C relative a linguaggi e a specifiche tecniche relative alla realizzazione di pagine, oggetti e applicazioni web, quali, ad esempio, HTTP, URI, URL, HTML, XHTML, XML, SVG, SMIL, SOAP.

Si applica alla presente iniziativa il Manuale di conteggio IFPUG Punti Funzione 4.3.1 – nessun altro documento, paper, pubblicazione potrà essere utilizzato per modificare le regole ive contenute.

Relativamente alle linee guida tecnologiche e standard, il precedente elenco cita i principali documenti di riferimento alla data. La continua evoluzione e la capacità di tradurre best practices in linee guida e/o standard e la crescente disponibilità di template, framework, codice standard, componenti riusabili, ecc., si tradurranno in aggiornamento di linee guida/standard esistenti e nella creazione di nuovi riferimenti tecnologici che necessariamente dovranno essere assunti dai fornitori quale nuova baseline tecnologica. Pertanto, il riferimento a linee guida e standard deve essere riferito al più recente livello di standardizzazione e linee guida disponibile alla data di esecuzione.

Per l'erogazione dei servizi richiesti gli operatori economici devono disporre di competenze tematica, tecnologica e metodologiche tale da anticipare e governare pienamente l'innovazione dei servizi e l'evoluzione tecnologica nonché l'applicazione di sempre più aggiornati e scientifici sistemi (comprensivi di metodologie, processi, strumenti e risorse) di realizzazione/modifica/quality assurance del software affiancati a tecniche-strumenti-risorse per la stima, calcolo, monitoraggio, ottimizzazione dei costi di progetto e di servizio.

3.5 Requisiti Tecnici di dettaglio

In aggiunta alla normativa specifica di riferimento i fornitori dei servizi devono garantire i seguenti requisiti minimi per la progettazione, disegno, realizzazione e test del software, ove applicabili:

- Disegno Modulare delle componenti applicative, alto disaccoppiamento per favorire la scalabilità orizzontale e verticale;
- Utilizzo di soluzioni già presenti e disponibili su *Developers.it* e, se necessari allo sviluppo in oggetto, librerie e framework di supporto allo sviluppo con licenze aperta/open source compatibili con il contesto di realizzazione dell'applicativo della Pubblica Amministrazione e in linea con le "*Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni"* pubblicate da AgID;
- Soluzioni aderenti a modelli architetturali che favoriscono l'interoperabilità attraverso la realizzazione di API riutilizzabili coerentemente con le "Linee Guida del Modello di interoperabilità" pubblicate da AgID;
- *Security by design* prevedendo l'utilizzo di Security Design patterns nelle soluzioni e l'aderenza alle "Linee guida per lo sviluppo del software sicuro" di AgID;
- Aderenza ai principi di disegno e progettazione delle soluzioni definiti dal Piano Triennale della Pubblica Amministrazione:
    - *Cloud first*: le pubbliche amministrazioni sono tenute a valutare l'adozione di servizi digitali disponibili in cloud prima di qualsiasi altra soluzione tradizionale;
    - *Riusabilità*: le soluzioni e i programmi informatici realizzati su specifiche indicazioni del committente pubblico, hanno l'obbligo di rendere disponibile il relativo codice sorgente, completo della documentazione e rilasciato in repertorio pubblico sotto licenza aperta, in uso gratuito ad altre amministrazioni e alla collettività.
    - *Digital by default*: le pubbliche amministrazioni devono fornire servizi digitali come opzione predefinita;
    - *Once only*: le pubbliche amministrazioni devono evitare di chiedere ai cittadini e alle imprese informazioni già fornite;
    - *Digital identity only*: le pubbliche amministrazioni devono condurre azioni propedeutiche all'adozione di sistemi generalizzati di identità digitale (le PA devono adottare SPID);
    - *Integrazione delle Piattaforme abilitanti*;
    - *Inclusività e accessibilità dei servizi:* le pubbliche amministrazioni devono progettare servizi pubblici digitali che siano per definizione inclusivi e che vengano incontro alle diverse esigenze delle persone, ad esempio degli anziani e delle persone con disabilità;
    - *Inclusività territoriale:* le pubbliche amministrazioni devono progettare servizi pubblici digitali che siano inclusivi anche per le minoranze linguistiche presenti sul territorio nazionale;
    - *Apertura e trasparenza dei dati e dei processi amministrativi;*
    - *Transfrontaliero per definizione:* le pubbliche amministrazioni devono rendere disponibili a livello transfrontaliero i servizi pubblici digitali rilevanti;
    - *Interoperabile per definizione:* i servizi pubblici devono essere progettati in modo da funzionare in modalità integrata e affidabile;
    - *Fiducia e sicurezza:* sin dalla fase di progettazione devono essere integrati i profili relativi alla protezione dei dati personali, alla tutela della vita privata e alla sicurezza informatica.

3.6 Requisiti Metodologici minimi

Al fornitore si richiedono competenze in merito a metodologie, tecniche, strumenti, standard e linee guida coerenti e riconducibili alle principali metodologie, quali a titolo indicativo e non esaustivo:

- ISO 9000 che raggruppa le norme che definiscono i requisiti per la realizzazione, in un'organizzazione, di un sistema di gestione di qualità, al fine di condurre i processi aziendali, migliorare l'efficacia e l'efficienza nella realizzazione del prodotto e nell'erogazione del servizio, ottenere ed incrementare la soddisfazione del cliente;

- ISO 25000 SQuaRe, e successive, il modello di qualità del software e dei dati ed indicatori, linee guida per la relativa misurazione;
- Approcci metodologici di Project management che includono gli approcci agili, interattivi, incrementali e basati sulla successione di fasi predefinite (quali ad esempio: PMI, PRINCE2, IPMA COBIT, CMMI, ITIL, RUP, Agile, Devops, Togaf);
- Approccio metodologico per l'analisi, il disegno, la realizzazione e gestione di sistemi informatici complessi ed integrati;
- Metodologie specifiche e verticali del prodotto e/o piattaforma e/o soluzione tecnologica e/o pacchetto oggetto dell'intervento;
- Metodologie e strumenti per la stima ed il dimensionamento dei progetti software principalmente "FPA Function Point Analysis", "Early and Quick Function Point", "Simple Function Point", "Planning Poker", "WBS Estimation", "Three Point Estimation", ecc.
- Metodologie di testing: si chiede competenza approfondita e trasversale sulle principali metodologie;
- Metodologie di Agile Software Development e DevOps: attualmente in uso la metodologia Scrum DevOps, ma si richiede una competenza approfondita e trasversale sulle principali metodologie;
- Metodologia IT Service Management e Continual Service Improvement: ITIL e competenza approfondita e trasversale sulle principali metodologie.

3.7 Strumenti utilizzati da Sogei

Si sottolinea l'inderogabile disponibilità e competenza specificatamente per i seguenti tool che sono tra i più diffusi:

- Strumenti di quality assurance: CAST, SONAR QUBE, specifici per singola caratteristica/sottocaratteristica quali di prestazione, di usabilità ed accessibilità, ecc. Devono essere supportate anche le verifiche soggettive per tutte le caratteristiche applicabili e community di testing e verifica;
- Strumenti di Configuration Management: Webo
- Strumenti per la requisitazione: TFS
- Strumenti di Content Management: Liferay
- Strumenti di supporto Agile Dev: JIRA
- Strumenti di benchmarking, Sizing &Effort Estimation: ISBSG , Data Model in ambienti legacy, ibridi e cloud-native
- Strumenti interni di Gestione della fornitura: Portale Depf, BIG-Infap, Siebel (richieste di assistenza), Remedy (ticket sistemistici).

Si rinvia all'appendice Strumenti per gli strumenti proprietari o personalizzazioni di prodotti di mercato in uso attualmente da Sogei. Tali strumenti non sono tuttavia vincolanti.

4 DURATA

La durata delle attività relative alla fornitura dei servizi per entrambi i Lotti è di complessivi 60 (sessanta) mesi decorrenti dalla "Data di inizio attività": nei primi 48 (quarantotto) mesi il fornitore è obbligato ad effettuare tutti i servizi come meglio dettagliati nel presente documento; nei successivi 12 (dodici) mesi, l'impresa dovrà erogare:

- nei complessivi 12 mesi il servizio di manutenzione in garanzia sul software rilasciato e/o sviluppato nel corso dei precedenti 12 mesi di erogazione servizi realizzativi.
- nei complessivi 6 mesi il servizio di assistenza su chiamata, a fronte di richiesta, per un numero di giornate complessive ad oggi stimabile in 90 giorni.

Sogei si riserva la facoltà di prorogare il contratto per un massimo di ulteriori 12 mesi, fino ad un massimo complessivo, pertanto, di 72 mesi (settantadue) mesi.
In considerazione dei fondamentali ed imprescindibili requisiti di qualità della fornitura, il periodo di 48 mesi (estendibile a 60) potrà essere fruito interamente solo nel caso in cui gli indicatori generali della fornitura rimarranno positivi. In caso contrario Sogei si riserva di interrompere la durata.
Sono fissati indicatori Master il cui sforamento, nelle modalità indicate, è causa di risoluzione.
In considerazione della complessità del sistema NoiPA da prendere in carico, per il solo Lotto 1 il periodo di subentro è di 3 mesi solari; per il Lotto 2 tale periodo è 2 mesi solari.
Relativamente al Lotto 1 si precisa e si evidenzia che la durata dei servizi realizzativi del Lotto 1 potranno esaurirsi prima della scadenza contrattuale in corrispondenza dell'avvio in esercizio completo del Sistema CloudifyNoiPA.

5 LUOGO DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

Premessa: L'Amministrazione di riferimento per l'esecuzione dei servizi è il Ministero dell'Economia e delle Finanze – Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi – Direzione Sistemi Informativi e dell'Innovazione, Piazza Dalmazia 1, Roma. Tutte le attività che richiedono la presenza fisica dell'Amministrazione (o ne migliora l'efficacia e l'efficienza) si terranno presso la sede dell'Amministrazione o di Sogei (anche se il servizio è svolto a canone od a corpo), salvo diversa disposizione dell'Amministrazione stessa.
Sul sito www.mef.gov.it è disponibile l'organigramma aggiornato del Ministero dell'Economia e delle Finanze e per ciascun Dipartimento sono disponibili le sedi centrali e periferiche.
Sul sito www.sogei.it è presente la struttura e l'organigramma Sogei e le relative sedi di lavoro.

Relativamente all'erogazione dei servizi previsti contrattualmente, salvo diversa indicazione in fase di presa in carico e/o in corso di fornitura, il luogo di esecuzione prioritario e principale è presso la sede del Fornitore.
L'Amministrazione/Sogei si riservano comunque di richiedere l'erogazione presso le proprie sedi senza alcun onere aggiuntivo, sia in fase di presa in carico sia in corso di fornitura, pur favorendo, laddove possibile e compatibile con gli obiettivi, il lavoro da remoto. A tal fine il fornitore deve disporre di sistemi e processi a garanzia della sicurezza, per il rispetto dei livelli di servizio e per la completa trasparenza dei flussi operativi.
I posti di lavoro presso le sedi dell'Amministrazione/Sogei non saranno attrezzati e potrebbero essere gestiti in modalità giornaliera e sulla base di un piano di prioritizzazione delle attività e di disponibilità delle sedi.
Il fornitore dovrà garantire un modello operativo flessibile, supportato da piattaforme di "*anywhere operation*" per ottimizzare e massimizzare la continuità operativa su più sedi.
Sono a carico del fornitore tutti gli oneri e rischi relativi ad eventuali spese di trasporto, di viaggio, di trasferta - per le sedi dell'Amministrazione e di Sogei sopra referenziate - per il personale addetto all'esecuzione delle prestazioni, nonché i connessi oneri assicurativi.
Il fornitore deve disporre di strumenti per la collaborazione da remoto con l'Amministrazione e per la condivisione della attività a partire dalle primissime attività di fattibilità/progettazione/Design Thinking/requisiti alla partecipazione ad attività di test e quality assurance, revisione dei documenti, visibilità e trasparenza di tutte le attività in corso e dei processi attivi) al fine di garantire, per tutti i servizi e attività, la partecipazione di Sogei/Amministrazioni/utenti abilitati in modo semplice ed immediato e senza costi aggiuntivi per l'Amministrazione. Gli strumenti ed i processi del fornitore devono supportare pienamente l'adozione di metodologie Agile e DevOps.
Tutti gli strumenti devono essere previsti nel Piano di Qualità Generale di Lotto e attivati nel periodo di Subentro Iniziale.
Il fornitore deve disporre di strumenti per il collegamento da remoto ai sistemi dell'Amministrazione/Sogei che garantiscano il rispetto del livello di sicurezza dei sistemi dell'Amministrazione/Sogei stessa.

Nel caso di servizi/attività svolte da remoto il fornitore deve sempre considerare che le specifiche attività (design thinking, analisi AS IS e TO BE, requisiti/user stories, test prototipi, collaudo, ecc.) che richiedono la presenza fisica dell'Amministrazione (o ne migliora l'efficacia e l'efficienza) si terranno presso la sede dell'Amministrazione (anche se il servizio è svolto a canone od a corpo), salvo diversa disposizione dell'Amministrazione stessa. In particolare per gli obiettivi agile il team ed il product ownwer dovranno svolgere presso la sede dell'amministrazione almeno le attività di definizione e stima dell'obiettivo, pianificazione degli sprint, verifica/collaudo dei singoli sprint con identificazione dei backlog.

6 DESCRIZIONE DEGLI OGGETTI DI FORNITURA

6.1 Servizio di Sviluppo (SVIL) e Manutenzione Evolutiva (MEV) di Applicazioni Software Ad hoc

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di Sviluppo di Applicazioni Software ad hoc è la realizzazione di nuove soluzioni informatiche personalizzate per l'Amministrazione. è previsto dal Lotto 2 per soddisfare l'ampliamento del sistema CloudifyNoiPA con lo sviluppo di nuove componenti e di nuovi servizi. Sebbene sia una realizzazione ex-novo, l'architettura applicativa è già definita dalla Piattaforma Cloudify.

Il servizio di Manutenzione Evolutiva di software ad hoc comprende gli interventi volti ad arricchire le applicazioni esistenti di nuove funzionalità, o comunque volti a modificare e/o integrare le funzionalità già esistenti.

Rientrano in questo servizio tutti i progetti di reingegnerizzazione parziale di applicazioni esistenti che pur modificando l'architettura applicativa, la gestione dei dati e il modello di interazione con l'utente/sistemi esterni non realizzano un'applicazione completamente differente da quella di partenza.

Rientrano, inoltre, gli adeguamenti normativi e/o organizzativi che hanno un impatto significativo sulle funzionalità dell'utente, richiedendo la modifica della logica applicativa pre-esistente.

Gli interventi di Manutenzione evolutiva sono pertanto relativi a moduli in esercizio sia delle componenti NoiPA(Lotto 1) sia delle componenti CloudifyNoiPA (Lotto2).

Il servizio raccoglie tutte le esigenze nell'arco della fornitura e verrà attivato per singolo intervento. Ciascun intervento prevede le attività di analisi, disegno, realizzazione, installazione e dispiegamento di tutte le componenti –e artefatti– dell'applicazione da rilasciare e laddove previsto attività relative al porting tra vecchie e nuove componenti del sistema.

I progetti di sviluppo ed evoluzione attualmente previsti affidano l'interezza del ciclo di vita – dalla raccolta e definizione dei requisiti dall'utenza di riferimento all'installazione/deploy/rilascio in esercizio. In corso di esecuzione Sogei si riserva di affidare parzialmente singole macro attività del ciclo di sviluppo quali a titolo di esempio la sola componente di disegno tecnico di dettaglio e realizzazione/test del sw, mantenendo sotto la propria responsabilità le fasi alte del ciclo di vita (requisiti, analisi, progettazione).

In tutti i progetti il fornitore dovrà analizzare il riuso di componenti applicative e, laddove applicabile, la migrazione/trasformazione dei dati pregressi.

La documentazione tecnica e utente – in tutte le forme digitali e canali - dovrà garantire completezza, usabilità, leggibilità, efficacia ed efficienza con il triplice fine di:

- agevolare le attività di presa in carico e di acquisizione del know-how necessario da parte dei gruppi di assistenza e conduzione;
- ridurre le richieste di assistenza da parte degli utenti amministrati per errato utilizzo delle funzionalità o non facilità nell'uso dei servizi;
- agevolare le interazioni con i gruppi tecnici sistemistici anche nell'ottica DevOps.

REQUISITI E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Oltre a quanto indicato al capitolo 3, il fornitore deve possedere esperienze e competenze di Design Thinking, comprensione requisiti, analisi, progettazione, realizzazione e delivery di sistemi applicativi per informatizzare, o meglio "digitalizzare", i processi amministrativi nel contesto richiesto dall'Amministrazione. L'oggetto del servizio comprende tutti gli ambiti progettuali necessari a coprire le esigenze espresse dall'Amministrazione, dal front-end omni-canale specifico per ogni utente del mondo NOIPA e Partner NOIPA al back-end, dai microservizi ai data services, dai servizi digitali ai siti informativi e portali d'accesso.

Il fornitore garantisce che ciascun rilascio di software sarà pienamente conforme all'architettura del sistema di riferimento, pienamente rispondente ai requisiti utente/user stories/esigenze di digitalizzazione richieste, performante nell'ambiente di esercizio richiesto, accessibile, usabile, affidabile, sicuro e manutenibile (riferimento agli standard, linee guida e best practice).
A tal fine, il fornitore dovrà disporre di idonei strumenti, risorse e competenze per prevenire non conformità, misurare, testare, correggere il software e le funzionalità affidategli anche nel caso di affidamenti parziali.
In ogni caso il sw realizzato o modificato deve essere pienamente testato in ciascuna fase di sviluppo e per tutte le tipologie di test necessarie (dallo unit test ai test di sistema, ai test di performance, di sicurezza, ecc.) dimostrando l'assenza di non conformità.
La qualità del software deve essere garantita da un processo che nativamente la progetta e la verifica e non può essere considerata un'attività aggiuntiva o posteriore o esterna o secondaria o da scoprire di volta in volta o da tagliare per aumentare la produttività o la velocity. Nell'offerta tecnica e successivamente nel Piano di Qualità dovrà essere rappresentato il processo ed i punti di garanzia, di controllo e monitoraggio del processo produttivo quality driven.

L'Amministrazione/Sogei dovranno avere accesso a tutti gli strumenti e relative reportistica nonché agli strumenti necessari alla condivisione da parte dei fornitori delle attività di interesse e/o in corso.

Supporto ai rilasci e trasferimento know-how ai gruppi di Assistenza e Conduzione Lotto 1

Nell'ambito di ciascun obiettivo di sviluppo/manutenzione evolutiva/parametrizzazione e personalizzazione e manutenzione adeguativa dovrà essere garantito il necessario supporto alle strutture tecniche dell'Amministrazione/Sogei e/o del team di Gestione del Portfolio Applicativo per un periodo non inferiore ai 3 mesi successivi all'avvio in esercizio del software rilasciato (corrispondente alla fase di avvio in esercizio).
Ciascun obiettivo potrà essere chiuso solo all'accettazione della presa in carico da parte del Responsabile dei Servizio di Gestione del Portfolio e del Responsabile della transizione: è obbligo del fornitore del Lotto 2 prevedere l'attività di trasferimento know-how tecnico-funzionale al gruppo del Lotto 1 all'interno delle attività dell'obiettivo stesso. Pertanto tali attività si intendono ricomprese nel corrispettivo di ciascun obiettivo.
La procedura di trasferimento know-how e di accettazione presa in carico dovranno essere dettagliatamente previste nel Piano della Qualità Generale includendo le soluzioni migliorative ed integrative offerte in Offerta Tecnica. Laddove la soluzione generale non è ottima per le caratteristiche di uno o più obiettivi dovrà essere contestualizzata nel Piano di qualità e/o piano di lavoro dell'obiettivo al fine di raggiungere sempre la miglior soluzione per garantire la piena acquisizione del know-how e prevenire rischi di errori nell'assistenza e nella conduzione.

TEAM DI LAVORO

Per erogare il presente servizio il fornitore dovrà disporre delle competenze, esperienze e capacità richieste ai profili professionali indicati nel seguito.

Il Team di Lavoro è sotto la responsabilità e l'organizzazione del fornitore.
Il Responsabile Unico delle Attività Contrattuali RUAC ed i referenti RSR-SS, Agile Coach, RMQ, RGPA, RM di cui al paragrafo 7.6 dovranno attivarsi preventivamente a partire dalla richiesta di fattibilità e/o la pianificazione dell'intervento progettuale sul Piano di Lavoro al fine di attivare il team tempestivamente e monitorare il corretto svolgimento.

Profili Professionali previsti nel Team di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva di Software ad hoc (per il dettaglio dei profili si rimanda all'appendice Profili Professionali)

- Project Manager
- Application Architect

- System Integrator
- Business Analyst
- System Analyst
- Digital Media Specialist/Mobile Media Specialist
- Database Specialist and Administrator
- Developer/Cloud/Front-End Developer
- Specialista di Tematica

Per gli obiettivi con il ciclo Agile il Business Analyst svolge il ruolo di Scrum Master supportato dallo specialista di Tematica per garantire la completezza delle user stories.

Nell'offerta Tecnica il fornitore dovrà indicare l'organizzazione del team proposta nelle principali tipologie di intervento e deve garantire la piena partecipazione e visibilità completa del Product Owner Sogei/Mef.
Per gli obiettivi non agile o comunque in tutti i casi, il fornitore si dichiara disponibile a eventuali verifiche dell'Amministrazione in fase di esecuzione.

Il Project Manager:

- è responsabile di tutte le attività del progetto, avanzamento e del raggiungimento dei risultati ottimali, della compliance all'architettura del sistema di riferimento, della conformità ai requisiti di qualità, sicurezza e di sostenibilità e della rispondenza per ogni singolo progetto delle prestazioni, costi e pianificazioni; per gli obiettivi Agile il Project Manager si avvale di Scrum Master per l'esecuzione degli sprint;
- riferisce costantemente alla Sogei;
- definisce, implementa e gestisce i progetti dalla ideazione alla consegna finale e pertanto coadiuva tutte le risorse professionali (corrispondenti ai profili richiesti);
- assicura e garantisce responsabilità ed output di ciascuna risorsa;
- redige il Piano di lavoro dell'obiettivo e, ove necessario, il Piano di Qualità dell'obiettivo.

Si riassumono di seguito inoltre i principali ruoli e le principali responsabilità degli ulteriori profili richiesti e si rinvia all'appendice dei profili professionali per il dettaglio:

- Application Architect è responsabile dell'architettura applicativa dell'intervento descritta nel Disegno dell'architettura e di dettaglio dell'intervento e dovrà disporre delle competenze architetturali richieste dallo specifico Lotto. Pertanto per il Lotto 1, oltre a garantire la piena fruizione dei servizi del sistema Legacy dovrà garantire la migrazione e le attività di continuità; per il Lotto 2 dovrà garantire la conformità di ciascuna attività realizzativa all'architettura del sistema CloudifyNoiPA, verificando i requisiti tecnici e "non funzionali" minimi e ottimali da assicurare in ogni intervento progettuale;
- System Integrator è responsabile dell'individuazione, implementazione e gestione delle metodologie e pratiche per garantire la continua collaborazione, comunicazione, integrazione ed automazione nei flussi operativi dello sviluppo e distribuzione tra team di sviluppo e team di gestione-delivery (operation);
- Business Analyst è responsabile della comprensione e analisi dei requisiti funzionali e non funzionali dagli utenti e dell'analisi funzionale descritti nei Documenti di Specifiche dei Requisiti e Specifiche Funzionali; dialoga con l'Amministrazione, l'utenza del sistema e gli altri attori coinvolti nel processo, anche attraverso tecniche di Design Thinking. Adotta metodologie di human Centered Design per il disegno dei servizi digitali; per i progetti Agile svolge il ruolo di Scrum Master ed è responsabile delle user stories.
- System Analyst collabora alla raccolta dei requisiti non funzionali ed è responsabile dell'individuazione della soluzione tecnica, della progettazione dei componenti: predispone il documento di Specifiche dell'intervento o Disegno di Dettaglio;
- Digital Media Specialist/Mobile Media Specialist è responsabile della gestione dei contenuti in chiave digitale, della omnicanalità delle applicazioni e della progettazione dei prototipi delle interfacce utente e

collabora con il Business Analyst per progettazione dell'esperienza utente di tutti gli attori del processo da automatizzarsi, secondo i principi di centralità dell'utente (cittadino/impresa/utente amministrativo);

- Developer/Cloud/Front-End Developer realizza/codifica le soluzioni tecniche necessarie all'implementazione dell'applicativo e supporta tutte le attività di test e di predisposizione degli strumenti di verifica e testing del sw;
- Database Specialist and Administrator: definisce gli aspetti di gestione dei dati, progetta/modifica la banca dati dell'applicazione, partecipa al disegno dei data services e presiede al rispetto dei requisiti non funzionali relativi ai dati (ISO 25012 e 25024, linee guida e best practices), definisce tutti gli aspetti di competenza per la migrazione dei dati da sistema Legacy al sistema Cloudify;
- Specialista di Tematica: fornisce competenze specialistiche altamente qualificate su tematiche amministrative, giuridiche, retributive, fiscali e previdenziali preferibilmente nell'ambito della Pubblica Amministrazione allo scopo di assicurare un supporto valido, innovativo e proattivo, all'individuazione di nuove opportunità di miglioramento dei processi e di ottimizzazione dei servizi e dei sistemi. Dialoga con l'Amministrazione/Sogei recependone ed indirizzandone le esigenze di innovazione, di complessità tematica e garantendone l'efficace definizione nei progetti realizzativi e nello svolgimento dei servizi

METRICHE E DIMENSIONAMENTO:

Il servizio è erogato in modalità progettuale ed è remunerato **a corpo**.
Le metriche considerate sono le seguenti:

- **Punti Funzione IFPUG 4.3.1 - differenziati per ciclo Waterfall e ciclo Agile**
- **(solo Lotto 1) Giorno Team Ottimale Mev Sistema NoiPA (**pari a 8 ore lavorative);
- **(solo Lotto 2) Giorno Team Ottimale Sviluppo e Mev Sistema CloudifyNoiPA (**pari a 8 ore lavorative)
- **(solo Lotto 2) Giorno Team Ottimale Sviluppi/Mev App Mobile (**pari a 8 ore lavorative).

In particolare, Sogei indicherà all'attivazione dell'obiettivo la metrica di riferimento e la definizione degli elementi minimi di lavoro: per i progetti Agile verrà definito lo sprint planning, il product owner, lo scrum master, il team agile, il periodo di sprint, gli indicatori ed in particolare le specifiche rispetto alla/e metodologia/e indicate nel Piano di Qualità, le stime delle componenti di refactoring e di velocity.

La tariffa offerta dal fornitore per il singolo Punto Funzione deve essere remunerativa di tutte le attività comprese nell'obiettivo e si applicherà NON alla Baseline, ma al successivo aggiustamento a fronte dell'applicazione delle regole per detrarre le componenti riusate o non associate ad un effort pieno.
Per tutte le attività realizzative, indipendentemente dalla metrica di remunerazione, il fornitore deve produrre il calcolo della Baseline – possibilmente con strumenti automatici – per l'aggiornamento dell'inventario Funzionale (INFAP – vedi applicazioni a supporto)

UTILIZZO METODOLOGIA IFPUG 4.3.1
Stima (Pre-dimensionamento) e Dimensionamento degli interventi progettuali
Per ciascun intervento progettuale si procederà con le seguenti fasi:
Fase di Definizione dell'intervento (Waterfall e Agile): il fornitore redigerà il documento di **Stima** esplicitandone i razionali e la metodologia impiegata, e lo consegnerà congiuntamente al Piano di Lavoro specifico dell'intervento e alla documentazione dei requisiti.
Il fornitore dovrà stimare le dimensioni in PF sulla base delle metodologie di stima indicate nel Piano di Qualità Generale o di Obiettivo fornendo il dettaglio per PF ADD e, ove applicabile, PF CHG e PF DEL (nel solo caso di effettiva attività di cancellazione totale dai sistemi e dalla documentazione. Non saranno conteggiati in caso di sostituzione anche parziale con nuove componenti) e le componenti riutilizzate.

In ogni caso, sia che si stimi la dimensione in PF, sia che si stimino i giorni persona, le stime dovranno evidenziare:

- il riuso delle componenti applicative e dati e delle componenti funzionali, nonché il riuso di componenti messe a disposizione da terze parti con licenza libera (es. Developers.italia, comunità open source presenti sul web);
- il tempo e la capacità ottimale di sviluppo, conformemente a quanto dichiarato in offerta tecnica, e dalle proposte di parallelizzazione e sequenzialità delle attività;
- l'applicazione del doppio controllo "four eyes principles" da parte di una struttura indipendente e qualificata, interna o esterna al fornitore, secondo il processo descritto nel Piano della Qualità Generale di Lotto.

Fase di Analisi-Disegno (solo Waterfall), il fornitore redigerà il documento di **Conteggio Effort di Revisione** associato al documento di disegno. Il fornitore dovrà esplicitare come è giunto alla determinazione dell'impegno (dimensionamento) delle singole attività previste e dell'impegno totale richiesto. La variazione in aumento riconosciuta dall'Amministrazione/Sogei rispetto alla stima effettuata nella fase precedente non potrà superare la percentuale indicata per il servizio nel paragrafo 8.1.1*Indicazione Aggiuntive per i Punti Funzione*

Fase di Realizzazione (solo Waterfall): il fornitore predisporrà il **Conteggio Effort Consuntivo** per la validazione di Sogei. La variazione in aumento rispetto alla stima effettuata nella fase precedente non potrà superare la percentuale presente nel paragrafo sopra indicato per la fase.

Collaudo (solo Agile): il fornitore predisporrà il **Conteggio Effort Consuntivo** per la validazione di Sogei. La variazione in aumento rispetto alla stima effettuata nella fase precedente non potrà superare la percentuale prevista dagli indicatori.

INDICAZIONI SPECIFICHE PER IL DIMENSIONAMENTO IN PUNTI FUNZIONE

Il fornitore dovrà tenere conto nella formulazione dell'offerta economica che la tariffa unitaria offerta del Punto Funzione remunererà anche i requisiti non funzionali e tutte le fasi del ciclo di vita.

Nessun costo aggiuntivo potrà essere chiesto dal fornitore per requisiti non funzionali.

La misurazione dei Punti Funzione deve essere aderente al Manuale di Conteggio 4.3.1. Nessun ulteriore documento potrà essere preso in considerazione, in quanto altererebbe la competizione tecnico-economica alla base della scelta dei fornitori.

In particolare la misurazione dovrà essere SEMPRE INDIPENDENTE da come è scritto il software, dal numero di layer e/o di microservizi e/o di strutturazione interna del software e l'utente sarà il referente del sistema informativo dell'Amministrazione (colui che detta i requisiti).

Per individuare i confini dovranno essere applicate le seguenti regole (Manuale IFPUG 4.3.1. pag.87):

- Il confine è individuato basandosi sul punto di vista dell'utente. L'attenzione è posta su ciò che l'utente può capire e descrivere.
- Il confine fra applicazioni collegate è basato su aree funzionali distinte dal punto di vista dell'utente e non in funzione degli aspetti tecnici.
- Il confine iniziale già stabilito per l'applicazione o le applicazioni da modificare non è influenzato dall'ambito del conteggio.

Affidamenti Parziali: Fase Realizzativa

Qualora l'Amministrazione/Sogei prenda in carico direttamente le fasi alte del ciclo di vita del sw (requisiti, analisi e disegno) al fornitore verrà affidata la fase di progettazione tecnica, realizzazione e supporto al collaudo ed esercizio.

In caso di metrica a Punti Funzione, rispetto alla tariffa offerta per il PF Add Ciclo Completo verranno riconosciute le fasi effettivamente completate positivamente secondo i pesi per fasi indicati nel paragrafo INDICAZIONI AGGIUNTIVE PER OBIETTIVI MISURATI IN PUNTI FUNZIONE 8.1.1

Realizzazione e Supporto al Collaudo	40%
Avvio in Esercizio	10%

Si rinvia al capitolo8Modalità di esecuzione dei Servizi e delle Attività per ulteriori indicazioni specifiche.

ARTEFATTI

- Documenti di Stima Iniziale dell'effort e dei tempi e di misurazione durante il ciclo di vita
- Piano di Lavoro dell'obiettivo
- Specifiche dei Requisiti (User Stories/Use Cases)
- Documento di Capacity Plan
- Product Backlog (nel caso di ciclo di sviluppo agile)
- Sprint Backlog (nel caso di ciclo di sviluppo agile)
- Specifiche Funzionali
- Disegno dell'architettura e disegno di dettaglio (compresi Prototipi-Mock up-Progettazione User Interface)
- Lista Oggetti Software e Codice Sorgente (compresi gli aspetti e gli oggetti di Configuration Management)
- Documentazione Utente
- Documentazione Operativa (manuale di gestione applicativa e infrastruttura)
- Documentazione Tecnica (dizionario dati e documentazione batch, procedure, ecc…)
- Report sulla qualità del sw e check list di conformità;
- Piano di Test e rapporto di verifica ed esecuzione
- Report degli indicatori di qualità (di obiettivo e/o della fornitura)
- Report Infap

6.2 Servizio di Parametrizzazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso (PAR)

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio comprende gli interventi progettuali finalizzati alla parametrizzazione, personalizzazione, configurazione e integrazione di soluzioni package e/o di software in uso presso l'Amministrazione/Sogei o che verranno adottate in conformità delle "Linee guida su acquisizione e riuso di software per le Pubbliche Amministrazioni".
Si precisa che:

- per "parametrizzazione" si intende determinazione delle caratteristiche necessarie alla messa a punto del software affinché risulti correttamente configurato e garantisca, mediante l'attivazione dei moduli disponibili e/o di dotazioni opzionali, la copertura "funzionale e non" attraverso la parametrizzazione di funzionalità native in cui è possibile impostare determinati parametri e/o definire il funzionamento desiderato senza ricorrere a interventi di realizzazione software e normalmente senza la conoscenza del codice software;
- per "personalizzazione" si intende l'attività di realizzazione di ulteriori moduli software richiesta da Amministrazione/Sogei, per soddisfare requisiti non originariamente presenti nella soluzione software adottata o non risolvibili con soli interventi di parametrizzazione. In questo caso, generalmente si andranno a coprire ulteriori aree funzionali richieste da Amministrazione/Sogei. Fanno parte della personalizzazione i "piccoli interventi": realizzazione di software, che farà parte stabile del parco applicativo, in condizioni di particolare urgenza e/o con risorse e tempi contenuti (es. la modifica di messaggi/Label o un report per una diversa prospettazione dei dati, modifica di una segnalazione, ecc.).

REQUISITI E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Oltre a quanto indicato al capitolo 3 si precisa che questo servizio rientra tra i servizi realizzativi che ampliano le funzionalità a disposizione dell'utente e dunque i requisiti generali espressi per lo sviluppo ed evoluzione di Applicazioni Software ad hoc – integrati dalla imprescindibile conoscenza del pacchetto/sw open source od in riuso da parametrizzare e/o al cui contorno devono essere sviluppate le personalizzazioni.
Gli interventi progettuali del servizio richiedono di norma un effort di lavorazione ridotto e non misurabile in Punti Funzione. Tipicamente verrà attivato un ciclo di lavoro che prevede la predisposizione di gap analysis offrendo prioritariamente agli utenti prototipi basati sulla soluzione standard o comunque deve essere sempre dichiarato il costo/beneficio di non utilizzare le funzionalità standard.

Pertanto, le risorse impiegate per il servizio devono disporre di competenze specifiche sui pacchetti in uso: si precisa che allo stato attuale, relativamente al Lotto 1 l'Amministrazione utilizza i package di mercato **Liferay v.7.0** per il Portale, **LandM**acro4 per la securizzazione dei cedolini, **TWS** per l'automazione dei batch; **Oracle HR E-Business Suite 11.5.10** per Siap, **JBPM,** e alcuni package sviluppati ad hoc come ad esempio Areas per il comparto Sanità; per i dettagli si rimanda all'appendice APPLICAZIONI.
In funzione dell'avanzamento del piano di realizzazione di tale componente, il Fornitore dovrà subentrare nelle attività residue di personalizzazione e parametrizzazione. Pertanto il fornitore dovrà assicurare la conoscenza delle principali soluzioni esistenti utilizzate ed utilizzabili dalla PA per rispondere ai processi delle applicazioni del Lotto.
I prodotti realizzati dal servizio saranno considerati consegnabili all'Amministrazione/Sogei solo a valle del superamento del piano di test e collaudo.

L'Amministrazione/Sogei dovranno avere accesso a tutti gli strumenti e relative reportistica nonché agli strumenti necessari alla condivisione da parte dei fornitori delle attività di interesse e/o in corso.
L'Amministrazione/Sogei, si riservano comunque di valutare alternative tra i prodotti di mercato o free in tutti i nuovi sviluppi.

Supporto ai rilasci e trasferimento know-how ai gruppi di Assistenza e Conduzione Lotto 1

Nell'ambito di ciascun obiettivo di sviluppo/manutenzione evolutiva/parametrizzazione e personalizzazione e manutenzione adeguativa dovrà essere garantito il necessario supporto alle strutture tecniche dell'Amministrazione/Sogei per un periodo non inferiore ai 3 mesi successivi all'avvio in esercizio del software rilasciato (corrispondente alla fase di avvio in esercizio).
Ciascun obiettivo potrà essere chiuso solo all'accettazione della presa in carico da parte del Responsabile dei Servizio di Gestione del Portfolio e del Responsabile della transizione: è obbligo del fornitore del Lotto 2 prevedere l'attività di trasferimento know-how tecnico-funzionale al gruppo del Lotto 1 all'interno delle attività dell'obiettivo stesso. Pertanto tali attività si intendono ricomprese nel corrispettivo di ciascun obiettivo.
La procedura di trasferimento know-how e di accettazione presa in carico dovranno essere dettagliatamente previste nel Piano della Qualità Generale includendo le soluzioni migliorative ed integrative offerte in Offerta Tecnica. Laddove la soluzione generale non è ottima per le caratteristiche di uno o più obiettivi dovrà essere contestualizzata nel Piano di qualità e/o piano di lavoro dell'obiettivo al fine di raggiungere sempre la miglior soluzione per garantire la piena acquisizione del know-how e prevenire rischi di errori nell'assistenza e nella conduzione.
.

TEAM DI LAVORO

Le attività di parametrizzazione e personalizzazione verranno erogate in modalità progettuale a corpo stimando l'effort sulla base dei requisiti, della gap analysis e dei dati di riuso funzionale e tecnico del pacchetto core di riferimento.
Pertanto, ai fini della determinazione della base d'asta il team medio di parametrizzazione e personalizzazione definito di seguito è la media riscontrata nei progetti attivati nell'attuale fornitura. All'attivazione di ciascun intervento l'Amministrazione/Sogei potrà definire un mix di dettaglio che terrà conto delle puntuali esigenze

modificando le % sotto riportate. In ogni caso tutte le risorse impegnate devono aver competenze ed esperienze sui pacchetti di riferimento come sopra indicato.:
Le certificazioni e competenze richieste e quelle eventualmente offerte dovranno risultare aggiornate alle ultime versioni/tecnologie per tutta la durata del Contratto.
La percentuale di utilizzo stimata, mediata su tutti gli obiettivi di progetto riscontrati nell'attuale contratto, è sotto riportati:

Personalizzazione e parametrizzazione di software	
Figura professionale	**% Utilizzo**
Project Manager	5
Application Architect	10
Business Analyst	10
System Analyst	25
Developer	15
Specialista di prodotto/tecnologia	20
Specialista di tematica	10
System integrator	5
Totale	100

Tabella - Mix di figure professionali per il servizio di personalizzazione e parametrizzazione di software

METRICHE E DIMENSIONAMENTO

Il servizio è erogato in modalità progettuale **a corpo** e la metrica considerata è **Giorni del Team Tariffa Media Ponderata di Parametrizzazione e Personalizzazione** (**Giorno/Team** pari a 8 ore lavorative). In esecuzione l'Amministrazione/Sogei potrà modificare le percentuali medie stimate sopra riportate per meglio rispondere all'esigenza progettuale.

Stima (Pre-dimensionamento) e Dimensionamento degli interventi progettuali

La stima degli interventi di Parametrizzazione e Personalizzazione capitalizzerà la conoscenza del pacchetto core da integrare e parametrizzare riducendo il margine di errore e scostamento. Oltre all'applicazione della metodologia di riferimento proposta in Offerta Tecnica o quella indicata da Sogei la stima dovrà presentare la Peer Review di un esperto del pacchetto con pluriennale esperienza di integrazione e configurazione. Tale procedura deve essere indicata nel Piano della qualità Generale.

ARTEFATTI

Se l'obiettivo verrà attivato con ciclo Agile, gli artifacts verranno adeguati alla metodologia a partire dal Product Backlog e Sprint Backlog.

- Documenti di Stima Iniziale dell'effort e dei tempi e di misurazione durante il ciclo di vita
- Piano di Lavoro dell'obiettivo
- Specifiche dei Requisiti (User Stories/Use Cases) o Gap Analysis
- Specifiche Funzionali o Mappa Parametrizzazione/Personalizzazione
- Disegno dell'architettura e disegno di dettaglio (compresi Prototipi-Mock up-Progettazione User Interface)
- Lista Oggetti Software e Codice Sorgente (compresi gli aspetti e gli oggetti di Configuration Management)
- Documentazione Utente

- Documentazione Operativa (manuale di gestione applicativa e infrastruttura)
- Documentazione Tecnica (dizionario dati e documentazione batch, procedure, ecc…)
- Report sulla qualità del sw e check list di conformità;
- Piano di Test e rapporto di verifica ed esecuzione
- Report degli indicatori di qualità (di obiettivo e/o della fornitura)
- Report Infap

6.3 Manutenzione Adeguativa (MAD)

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

La Manutenzione Adeguativa comprende gli interventi finalizzati al mantenimento della compatibilità delle applicazioni in esercizio con il contesto di servizio di riferimento; tale compatibilità riguarda l'aderenza ai requisiti "non funzionali" delle applicazioni e dunque è volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e delle applicazioni alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del Sistema Informativo e al cambiamento di requisiti non funzionali, in particolare:

- adeguamenti dovuti a cambiamenti del contesto tecnico e organizzativo che hanno impatto sui livelli di servizio, come ad esempio: variazioni del numero utenti, migliorie delle performance, aumento delle dimensioni delle basi dati, innalzamento della disponibilità garantita, ecc.;
- adeguamenti necessari per innalzamento di versioni del software di base caratteristico degli ambienti utilizzati per la fornitura;
- adeguamenti intesi all'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione di applicazioni o servizi;
- migrazioni di piattaforma;
- modifiche, anche massive, non a carattere funzionale, alle applicazioni (ad esempio cambiamento di titoli sulle maschere, ecc.).

REQUISITI E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE ADEGUATIVA (MAD)

Relativamente al Lotto 1 il servizio sarà attivabile unicamente sulle componenti del sistema NoiPA e in funzione dell'effettivo utilizzo delle applicazioni da parte degli utenti. Il Portale NoiPA e l'APP NoiPA pur essendo in esercizio- già alla data del presente documento - rimane di competenza del fornitore del Lotto 2 in quanto appartenente al sistema CloudifyNoiPA.
Relativamente al Lotto 2 il servizio è stimato con un maggior peso in quanto dovrà garantire la piena rispondenza per tutte le caratteristiche tecnologiche e "non funzionali" (a partire da prestazioni ottimali) seguendo l'ampliamento degli utenti.
Il fornitore, a partire dalla fase di presa in carico, deve prevedere l'impiego di risorse con la necessaria competenza tecnica e funzionale sul lotto di riferimento per quanto necessario a garantire l'erogazione del servizio.
In particolare, in fase di erogazione, il fornitore deve ottimizzare ogni intervento disponendo del know how specifico richiesto dal tipo di esigenza e proponendo la tecnica di adeguamento meno invasiva.

La Manutenzione Adeguativa, in quanto servizio realizzativo di software, è organizzata in Obiettivi, ognuno dei quali può essere assimilato, dal punto di vista del Fornitore, ad un progetto, la cui esecuzione è suddivisa in fasi, secondo un ciclo di vita dipendente dalla disponibilità di strumenti automatici, da software di conversione / adeguamento, ecc. Tipicamente viene attivato un ciclo ad hoc: in fase di attivazione, il Fornitore dovrà analizzare le modalità ottimali per adeguare il sw e le fasi/attività necessarie (gap analysis/analisi d'impatto/ecc..). Il fornitore deve garantire la non regressione funzionale e il miglioramento -o almeno mantenimento- del livello di qualità.
Relativamente alla non regressione, il fornitore dovrà indicare le modalità di implementazione dei test di non regressione e le attività di predisposizione di strumenti e configurazioni ad hoc.

Si sottolinea che l'attività di test è sempre parte integrante dei servizi realizzativi: i prodotti realizzati dal servizio saranno considerati consegnabili dall'Amministrazione/Sogei solo a valle del superamento del piano di test e collaudo opportunamente predisposto.
il Fornitore dovrà correggere in garanzia le anomalie, incompletezze anche metodologiche e malfunzionamenti rilevati dalla Quality Assurance ed adeguare conseguentemente la documentazione ed il software prima dell'effettiva consegna all'Amministrazione/Sogei per il Collaudo.
La Manutenzione Adeguativa tipicamente non varia la consistenza della baseline (in quanto non ha impatti funzionali); nei casi di eccezione, il Fornitore è tenuto a fornire tutti gli elementi di misurazione necessari a mantenere aggiornata la baseline.
L'Amministrazione/Sogei dovranno avere accesso a tutti gli strumenti e relative reportistica nonché agli strumenti necessari alla condivisione da parte dei fornitori delle attività di interesse e/o in corso.

Supporto ai rilasci e trasferimento know-how ai gruppi di Assistenza e Conduzione Lotto 1

Nell'ambito di ciascun obiettivo di sviluppo/manutenzione evolutiva/parametrizzazione e personalizzazione e manutenzione adeguativa dovrà essere garantito il necessario supporto alle strutture tecniche dell'Amministrazione/Sogei per un periodo non inferiore ai 3 mesi successivi all'avvio in esercizio del software rilasciato (corrispondente alla fase di avvio in esercizio).
Ciascun obiettivo potrà essere chiuso solo all'accettazione della presa in carico da parte del Responsabile dei Servizio di Gestione del Portfolio e del Responsabile della transizione: è obbligo del fornitore del Lotto 2 prevedere l'attività di trasferimento know-how tecnico-funzionale al gruppo del Lotto 1 all'interno delle attività dell'obiettivo stesso. Pertanto tali attività si intendono ricomprese nel corrispettivo di ciascun obiettivo.
La procedura di trasferimento know-how e di accettazione presa in carico dovranno essere dettagliatamente previste nel Piano della Qualità Generale includendo le soluzioni migliorative ed integrative offerte in Offerta Tecnica. Laddove la soluzione generale non è ottima per le caratteristiche di uno o più obiettivi dovrà essere contestualizzata nel Piano di qualità e/o piano di lavoro dell'obiettivo al fine di raggiungere sempre la miglior soluzione per garantire la piena acquisizione del know-how e prevenire rischi di errori nell'assistenza e nella conduzione.

TEAM DI LAVORO

Profili Professionali richiesti nel Team di Manutenzione Adeguativa (per il dettaglio dei profili si rimanda all'appendice Profili Professionali).
Si sottolinea che tutti i profili devono essere specializzati nell'ambito architetturale e tecnologico del Lotto di riferimento e con le competenze metodologiche specialistiche per garantire e per ottimizzare la componente trasversale di qualità di processo, di prodotto software, di documentazione nonché gli expertise metodologici per ottimizzare il ciclo di sviluppo SW scelto mettendo a disposizione gli skill necessari.
Per la base d'asta verrà utilizzato il seguente mix medio stimato su base storica. L'Amministrazione/Sogei sulla base delle caratteristiche dell'intervento potranno definire il mix specifico di intervento nel piano di lavoro.

Manutenzione Adeguativa	
Figura professionale	**% Utilizzo**
Project Manager	3
Application Architect	5
System Integrator	5
Business Analyst	7
Systems Analyst	20

Manutenzione Adeguativa	
Figura professionale	**% Utilizzo**
Developer/Cloud/Front-End Developer	20
Digital Media Specialist/Mobile Media Specialist	10
Database Specialist and Administrator	10
Specialista di Prodotto/Tecnologia	20
Totale	100

Tabella - Mix di figure professionali per il servizio di Manutenzione Adeguativa

METRICHE E DIMENSIONAMENTO

Il servizio è erogato in modalità progettuale **a corpo** e la metrica considerata è **Giorni del Team Tariffa Media Manutenzione Adeguativa** (**Giorno/Team** pari a 8 ore lavorative). In esecuzione l'Amministrazione potrà modificare le percentuali medie stimate sopra riportate per meglio rispondere all'esigenza progettuale.

Stima (Pre-dimensionamento) e Dimensionamento degli interventi progettuali

La stima degli interventi di Manutenzione Adeguativa capitalizzerà l'expertise del team di riferimento per le applicazioni del lotto integrato, se necessario dal know-how del Hub tecnologico a supporto e da azioni preventive di analisi e valutazione dei rischi, riducendo il margine di errore e lo scostamento delle stime rispetto sia ai tempi sia agli effort. Oltre all'applicazione della metodologia di riferimento proposta in Offerta Tecnica o quella indicata da Sogei la stima dovrà presentare la Peer Review di un esperto di prodotto/tecnologia di comprovata esperienza specialistica nell'ambito specifico da upgradare e da adeguare all'effettiva utilizzo target. Tale procedura deve essere indicata nel Piano della qualità Generale.

ARTEFATTI

- Documenti di Stima Iniziale dell'effort e dei tempi e di misurazione durante il ciclo di vita
- Piano di Lavoro dell'obiettivo
- Specifiche dei Requisiti Tecnici Target (User Stories/Use Cases nel contesto tecnico Target) o Gap Analysis
- Specifiche Funzionali di adeguamento/Impatti funzionali o Mappa Adeguamento;
- Documento di Capacity Plan
- Disegno dell'architettura e disegno di dettaglio (compresi Prototipi-Mock up-Progettazione User Interface)
- Lista Oggetti Software e Codice Sorgente (compresi gli aspetti e gli oggetti di Configuration Management)
- Documentazione Utente, se ci sono impatti nelle modalità o usabilità utente;
- Documentazione Operativa (manuale di gestione applicativa e infrastruttura)
- Documentazione Tecnica (dizionario dati e documentazione batch, procedure, ecc.)
- Report sulla qualità del sw e check list di conformità;
- Piano di Test e rapporto di verifica ed esecuzione (dettaglio per il Regression Test)
- Report degli indicatori di qualità (di obiettivo e/o della fornitura)
- Report Infap (se applicabile)

6.4 Manutenzione correttiva su Software pregresso – non in garanzia (entrambi i lotti)

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio riguarda interventi che sono finalizzati a eliminare funzionamenti errati e al ripristino delle funzionalità previste nella documentazione utente o nella prassi amministrativa, attraverso la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti, sul software e sui dati, dei malfunzionamenti su servizi e applicazioni in esercizio ed in genere di tutti i componenti del sistema relativi a sw ad hoc preesistenti all'attivazione della presente fornitura non in garanzia da altri operatori.
Pertanto, il presente servizio a pagamento può essere attivato esclusivamente sul software che non è coperto da alcuna forma di garanzia, di cui capitolo 3, o garanzia del fornitore uscente o gestiti da soggetti terzi.

Più in generale, il servizio di manutenzione correttiva comprende tutte le attività volte ad assicurare la piena operatività della soluzione dal punto di vista utente, sia a fronte di difetti del codice, malfunzionamenti od anomalie funzionali, sia in caso di problemi, potenziali o manifesti, derivanti da caratteristiche non funzionali non tradotte correttamente e/o incompatibilità tecnologica della infrastruttura sulla quale è basato e/o la portabilità nei diversi canali disponibili. Si precisa che l'intervento di correttiva può riguardare anche il disallineamento dei prodotti documentali, delle demo, dei video e quant'altro disponibile per supportare l'utente nell'utilizzo dei servizi.
La Manutenzione Correttiva è normalmente innescata da una qualunque segnalazione di un malfunzionamento all'esecuzione dell'applicazione/funzione determinata dal riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come sopra descritto. Il malfunzionamento potrebbe riguardare un errore di esecuzione di una funzionalità, oppure un mancato raggiungimento di un obiettivo di performance (livello di servizio/requisito non funzionale) riguardante la capacità o la disponibilità delle funzionalità applicative.

REQUISITI, MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO E VINCOLI

Il servizio di manutenzione correttiva è attivabile unicamente sul software, applicazioni e moduli realizzati in precedenti contratti e non coperti da garanzia.
Il software rifatto, modificato, realizzato dal Fornitore aggiudicatario della fornitura non è parte della baseline pregressa. Infatti, tale software fa parte della garanzia e la rimozione degli errori/malfunzionamenti non può generare costi per l'Amministrazione/Sogei. Il conteggio dei moduli modificati nella baseline di correttiva pregressa è associato a grave inadempimento: il fornitore deve sempre tenere distinte le baseline pregresse dalle baseline in garanzia e garantire il tempestivo aggiornamento dei dati a fronti di interventi sul sw pregresso che dunque automaticamente devono diminuire la baseline di manutenzione correttiva in garanzia trasferendo le funzionalità modificate nella baseline di correttiva. Il fornitore dovrà quindi allocare un team di manutenzione correttiva sul SW pregresso stimato sulla baseline pregressa, dell'utilizzo, del relativo debito tecnico e della maggior qualità necessaria per le componenti cloud native.
Sul sw in garanzia diversamente dovrà essere stimato un team in funzione delle attività realizzative effettuate di cui ci si attende una minor difettosità rispetto al passato. Si rimanda al paragrafo Garanzia 3.2.
Unicamente i livelli di servizio (tempi di ripristino) per la manutenzione in garanzia e per quella correttiva a pagamento sono mantenuti uguali.
Infatti, il servizio deve garantire la rimozione della difettosità residua sul software preso in carico nel periodo di subentro. Per il software realizzato dal fornitore uscente nell'ultimo anno contrattuale, la difettosità residua viene rimossa dal Fornitore uscente, in garanzia, e dunque entrerà nella baseline della manutenzione correttiva solo al termine del primo anno contrattuale ed unicamente nel caso di assenza di nuovi interventi realizzati.
Il servizio comprende la diagnosi, il superamento delle difficoltà tecniche e la rimozione dei malfunzionamenti sul codice sorgente, sulle interfacce utente, sulle basi dati e sulla documentazione, delle procedure e dei programmi in esercizio ed in genere di tutti i componenti del sistema presi in carico ad inizio fornitura.
Non fa parte del servizio di manutenzione correttiva, ma rientra nella garanzia dei servizi realizzativi:

- la rimozione della difettosità residua su tutto il software prodotto negli ultimi 12 mesi del contratto attivato attraverso il Fornitore che subentra nel servizio;

- la partecipazione, durante il periodo di collaudo, alle attività di presa in carico dei prodotti sviluppati e da rilasciare in esercizio, al fine di acquisire il know-how necessario per rimuovere la difettosità residua.

Il Fornitore deve, pertanto, organizzare il servizio per essere punto di riferimento non solo tecnico di error detection/correction, ma anche tematico, amministrativo e procedurale al fine di assicurare una visione completa funzionale ed applicativa annullando ricicli e/o recidive nella rimozione dei malfunzionamenti. In particolare per il Lotto 1, si evidenzia che il sistema NoiPA è caratterizzato da stabilità funzionale e minimi interventi di adeguamento, pertanto, non si potranno rinviare le MAC al servizio realizzativi.

Per supportare queste attività il fornitore dovrà impiegare strumenti e soluzioni efficaci e garantire la visibilità completa ed in tempo reale delle funzionalità associate al software pregresso. Inoltre, l'Amministrazione/Sogei dovrà poter accedere dal medesimo sistema alla visualizzazione delle restanti funzionalità in garanzia con il dettaglio dei moduli in sviluppo, i moduli dei pacchetti, i moduli in garanzia di precedenti contratti, i moduli modificati e rilasciati, ecc.

Orario di disponibilità del servizio di Manutenzione correttiva e della garanzia contrattuale

Il servizio di "Manutenzione correttiva" deve essere attivo nella finestra temporale di disponibilità del servizio di "Gestione del Portfolio Applicativo", comprensivo delle estensioni dell'orario standard, della reperibilità e dell'extraorario (paragrafo precedente), salvo diversa disposizione della Committente nel piano di Lavoro dei servizi dello specifico periodo.

TEAM DI LAVORO

Profili Professionali previsti nel Team di Manutenzione Correttiva sul Software ad hoc pregresso e non in garanzia:

Si sottolinea che le risorse impiegate devono disporre di conoscenze non solo funzionali e tecnologiche (nell'ambito architetturale e tecnologico del Lotto di riferimento) ma anche tematiche al fine di gestire in piena autonomia la risoluzione del malfunzionamento, l'allineamento di tutti gli artifacts collegati, compresi gli help-on-line e la manualistica, nonché le knowledge base sottostanti. La comprensione della User Experience è indispensabile per la comprensione del malfunzionamento e della relativa risoluzione: il servizio deve aggiungere valore: i ricicli ed i riivii ad altri servizi dovranno essere azzerati da un'accurata presa in carico ad inizio fornitura (od a fine garanzia) organizzata con metodologie e strumenti di capitalizzazione di conoscenza e AI e dall'analisi dei propri errori, migliorando progressivamente la qualità del servizio non solo in termini di indicatori ma anche di qualità percepita dagli utenti e dall'Amministrazione/Sogei.

Per la base d'asta verrà utilizzato il seguente mix medio stimato su base storica. L'Amministrazione/Sogei sulla base delle caratteristiche dell'intervento potranno definireil mix specifico di intervento nel piano di lavoro.

Manutenzione Correttiva a GGPP	
Figura professionale	**% Utilizzo**
Business Analyst	15
Systems Analyst	25
Developer/Cloud/Front-End Developer	50
Database Specialist and Administrator	5
System Integrator	5
Totale	100

Tabella Team Manutenzione Correttiva SW Pregresso non in garanzia

METRICHE E DIMENSIONAMENTO

Il servizio può essere erogato in modalità:

Giorno Tariffa Media Ponderata di Manutenzione Correttiva Sw Pregresso non in garanzia
Canone su singolo Punto Funzione di Baseline associata al SW Pregresso non in garanzia
Per le applicazioni NoiPA con difettosità inferiore alla soglia di difettosità limite (vedi tabella Riduzione del canone) si utilizzerà il servizio in modalità ad intervento con metrica a Giorno Tariffa Media Ponderata di Manutenzione Correttiva Sw Pregresso non in garanzia;
Per le applicazioni sia NoiPA sia CloudifyNoiPA sono definite le soglie per le quali la Sogei procederà con il riproporzionamento del canone in funzione dell'effettiva difettosità media trimestrale rilevata. L'ultima soglia costituisce la soglia minima per l'utilizzo della metrica a canone.
Nel caso di Manutenzione Correttiva a canone mensile su "baseline di Punti Funzione relativi a Sw "pregresso e non in garanzia" l'Amministrazione/Sogei, indicherà alla stipula la difettosità media rilevata nell'ultimo anno sul software (al netto della difettosità del software che rimarrà in garanzia del fornitore uscente) in termini di numero di interventi mensili.

Sulla base di tale dato, il valore del canone mensile dovuto sarà ridotto, nella misura rappresentata nella Tabella
Tabella Riduzione del canone di MC su baseline PF in base alla difettosità

Baseline PF relativi a Sw pregresso e non in garanzia	**Malfunzionamenti risolti nel Trimestre di riferimento**							
	soglia standard		**soglia minor difettosità**		**soglia bassa difettosità**		**soglia difettosità limite**	
fino a 15.000	>=	42	>	33	>	24	>	15
da 15.001 a 30.000	>=	87	>	69	>	54	>	36
da 30.001 a 45.000	>=	132	>	108	>	84	>	60
da 45.001 a 60.000	>=	174	>	141	>	108	>	75
da 60.001 a 75.000	>=	216	>	174	>	132	>	90
% di riduzione corrispettivo soglia standard			10%		30%		50%	

Con cadenza trimestrale il fornitore presenterà il rendiconto degli interventi di MAC eseguiti applicando la tariffa corrispondente alle soglie sopra definite.
In tal caso, in sede di revisione del canone, si farà riferimento alla tabella sopra riportata. La revisione potrà operare in aumento o in diminuzione entro il limite dei parametri di cui alla suddetta tabella. Ai fini di cui sopra, il Fornitore sarà tenuto a pubblicare sul Portale e a consegnare periodicamente report e dati sulle attività svolte nell'ambito del servizio, con tutti gli elementi di dittaglio. Troverà a tal fine applicazione l'indicatore di qualità RSCT – Rispetto di una scadenza contrattuale di cui all'appendice "Livelli di Servizio".

Relativamente al Lotto1: il servizio sarà via via ridotto con la dismissione dei sistemi NoiPA e dopo l'ultimo parallelo verrà chiuso.
Relativamente al Lotto2: A tendere, con le componenti CloudifyNoiPA realizzate con tecniche di continuous testing e rifattorizzazione nel ciclo agile, la difettosità risulterà ai livelli minimi.

Dimensionamento

Per i sistemi NoiPA relativamente all'anno 2019 sono stati registrati circa 50 interventi di manutenzione correttiva, confermando una difettosità molto bassa in relazione alla baseline di riferimento. Alla stipula dei contratti verranno forniti i dati effettivi dell'ultimo anno di esercizio.

ARTEFATTI

Dovranno essere modificati tutti gli artefatti oggetto della modifica correttiva nonché il KBMS messo a disposizione del fornitore.

6.5 Lotto1: Servizio di gestione del portfolio applicativo del Sistema Legacy, Portale NoiPA e Componenti Cloudify esercite

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio si Gestione del portfolio applicativo comprende tutte le attività di conduzione delle applicazioni in esercizio e di assistenza agli utenti del sistema NoiPA e della sua evoluzione Cloudify NoiPA.
Il servizio si articola, pertanto, in due componenti entrambe di responsabilità del Fornitore:

- (ASS) Assistenza all'utenza del Sistema NoiPA, Portale NoiPA, APP NoiPA e Componenti CloudifyNoiPA esercite;
- (COND) Conduzione applicativa del Sistema NoiPA, Portale NoiPA, APP NoiPA e Componenti CloudifyNoiPA esercite;

REQUISITI E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Attualmente lo sviluppo del nuovo sistema CloudifyNoiPA, è frazionato in più forniture e pertanto vi operano più gruppi ognuno dei quali opera su una porzione di sistema circoscritta. Sulla base di quanto indicato nel presente documento, il Fornitore dovrà strutturarsi, impiegando risorse altamente qualificate, dotandosi di strumenti e metodologie di attribuzione delle attività, di controllo e validazione dei risultati, per operare in modo da assolvere a tutte le attività con i livelli di servizio, di efficienza e di efficacia di entrambe le componenti del servizio (assistenza all'utenza e conduzione), differenziando tale supporto in funzione delle tipologie di utenti dei servizi NoiPA e predisponendosi per una presa in carico frazionate su più step, in funzione del completamento dei moduli del nuovo sistema CloudifyNoiPA che andranno via via a sostituire quelli di NoiPA.
Le attività principali del servizio sono:

- pianificazione ed esecuzione completa di tutte le attività del servizio, condivisione dei piani di rilascio realizzativi - piani di deploy – di presa in carico; fasatura ottimale con tutti i team;
- partecipazione a sessioni finali di collaudo, con particolare focus nella verifica della documentazione di gestione (piano del batch, manuale di gestione, ecc..) che si concluderà con l'accettazione della presa in carico da parte del fornitore Lotto 1;
- aggiornamento dei piani di lavoro del servizio anche in base ai piani di rilascio e presa in carico dei servizi Cloudify;
- gestione della configurazione;
- supporto ai gruppi sistemistici nel deploy e validazione della documentazione sistemistica;
- classificazione delle anomalie di esecuzione, degli errori nel batch e promozione delle azioni preventive;
- problem determination sia a fronte di ticket aperti dall'assistenza sia di ticket riaperti per erronea attribuzione ai gruppi;
- problem determination a supporto del gruppo sistemistico;
- intercettazione delle anomalie procedurali ed operative e promozione delle azioni di risoluzione;
- movimentazione delle procedure batch ed esecuzione delle lavorazioni;
- gestione dei contenuti informativi presenti sul Portale NoiPA e sull'APP NoiPA;
- gestione delle utenze del sistema NoiPA.

Per lo svolgimento efficace di tali attività è fondamentale:

- l'utilizzo di risorse altamente qualificate, sempre aggiornate in ambito tecnico e tematico; si sottolinea che la chiara e corretta problem determination è responsabilità del servizio; l'assenza, l'incompletezza e l'inesattezza di anche una sola problem determination è condizione di "inadeguatezza" della risorsa e in caso di recidività potrà essere richiesta anche la sostituzione del referente del servizio oltre alla risorsa stessa;

- la piena responsabilizzazione nella gestione dei ticket relativi agli incident di malfunzionamento; il ticket deve essere gestito dall'attivazione sino alla completa risoluzione, secondo i processi definiti da Amministrazione/Sogei;
- l'introduzione di meccanismi di attribuzione e di controllo delle attività efficienti ed efficaci;
- la dotazione di strumenti di condivisione del know-how, FAQ, ecc..

All'avvio della fornitura è previsto un periodo di affiancamento della durata di tre mesi con il fornitore/i uscente/i per la presa in carico del servizio al termine del quale, a seguito di sottoscrizione di apposito verbale il nuovo Fornitore subentra nelle attività di assistenza e conduzione.
Fino al termine della completa migrazione degli enti gestiti attraverso il sistema NoiPA nel nuovo sistema CloudifyNoiPA il fornitore dovrà fornire i servizi di Assistenza all'utenza e Conduzione applicativa per entrambi i sistemi NoiPA e CloudifyNoiPA. Il Piano di on-boarding definito alla data prevede il completamento della migrazione dei servizi su CloudifyNoiPA e la conseguente chiusura dei servizi NoiPA per il secondo semestre 2022.
Pur nella separazione logica dei due gruppi di attività, devono essere sviluppate competenze e sinergie tra i due gruppi.
Il Fornitore deve organizzare i team e le attività in modo funzionale, ottimale e sinergico: non ci dovranno essere duplicazioni e ridondanze di attività. Tali comportamenti sono inadempimenti contrattuali e comporteranno ciascuno l'emissione di un rilievo sul servizio.
Il Fornitore deve predisporre un meccanismo di controllo delle attività e fornire un report mensile con evidenza del buon andamento del servizio, dei tempi medi per attività, delle riaperture di ticket con specifica motivazione.

Assistenza all'utenza

Il servizio di Assistenza all'Utenza costituisce l'Help desk di II e III livello agli utenti, in alcuni casi può comprendere anche attività di I livello; tale servizio è attivato prevalentemente dai Gruppi di Help Desk di I livello dell'Amministrazione mediante richieste (ticket) registrate e gestite attualmente attraverso l'utilizzo del prodotto Oracle Siebel v. 8.1.1.11.
Alcune tipologie di richieste possono pervenire per canali esterni a quello ufficiale mediante mail inviate dagli uffici della DSII referenti delle attività NoiPA. Tale canale è ad oggi residuale e si sta progressivamente spostando su Siebel.
Di seguito sono elencate le principali attività previste nell'ambito della componente di Assistenza all'Utenza:

- assistenza operativa agli utenti per l'uso appropriato delle funzionalità del sistema gestionale, secondo le modalità previste nei manuali d'uso e laddove l'Help Desk di I livello non fosse in grado di soddisfare le richieste di assistenza operativa degli utenti;
- assistenza amministrativa agli utenti sulle corrette modalità di utilizzo del sistema relativamente alle tematiche retributive, fiscali, previdenziali e per l'interpretazione delle norme applicate;
- supporto operativo e tematico al personale dell'Amministrazione/Sogei e/o terze parti dedicate all'help-desk di I livello, da realizzarsi mediante la predisposizione di documentazione ad hoc (es. FAQ, documenti di sintesi, presentazioni, demo, etc.) per la diffusione della conoscenza e la prevenzione delle criticità, nell'ambito delle funzionalità delle applicazioni;
- registrazione, analisi, individuazione delle cause dei malfunzionamenti segnalati dal I livello (problem determination), ed indirizzamento delle segnalazioni alle strutture competenti siano esse applicative o sistemistiche o di fornitori di pacchetti di mercato utilizzati in NoiPA; l'attività prevede, laddove ritenuto necessario dall'Amministrazione/Sogei, il supporto specialistico di tipo sistemistico alle strutture competenti (ad es. le strutture di conduzione sistemi dell'Amministrazione/Sogei per la risoluzione di problemi sistemistici, la struttura di Manutenzione Correttiva per la risoluzione di bug applicativi, ecc.) per l'analisi dei problemi e l'individuazione delle cause .

Conduzione applicativa

Di seguito sono elencate le principali attività previste nell'ambito della componente di Conduzione applicativa, fermo restando che tale elenco è da intendersi non esaustivo e suscettibile di modifiche/integrazioni:

1. Gestione delle funzionalità in esercizio:
   - analisi preventiva e proattiva delle funzionalità in esercizio, finalizzata:
     - all'intercettazione dei problemi alla fonte;
     - alla classificazione e registrazione delle informazioni utili alla verifica degli indicatori di qualità del servizio e alla produzione di opportuna reportistica;
     - all'eventuale riproduzione dell'errore e, se necessario, conseguente attivazione del servizio di "Manutenzione correttiva" con verifica finale dell'esito dell'intervento effettuato, anche relativamente all'eventuale ripristino della base dati;
     - al ripristino di base dati a fronte di anomalie segnalate tramite l'assistenza all'utenza, non conseguenti a malfunzionamenti del software;
   - supporto alle strutture di gestione sistemistica dell'Amministrazione/Sogei per la risoluzione dei problemi;
   - predisposizione di ambienti dimostrativi (es. base dati, utenze specifiche, ecc.);
   - messa a disposizione dei dati per alimentazione dei sistemi conoscitivi e sistemi di Data Management e supporto alle strutture competenti;
2. Erogazione dei servizi di gestione del personale:
   - pianificazione funzionale e monitoraggio del servizio in accordo con gli organi tecnici e amministrativi dell'Amministrazione e di Sogei, per definire:
     - la movimentazione giornaliera e periodica delle procedure batch;
     - le lavorazioni centralizzate, le bonifiche e gli allineamenti massivi;
     - la disponibilità del servizio on line;
   - assistenza e validazione tecnica durante l'esecuzione e controllo dei risultati delle elaborazioni, al fine di assicurare l'integrità e la correttezza dei dati presenti sulla base informativa, del contenuto dei flussi informativi provenienti o destinati a organismi esterni, dei dati esposti negli elaborati del sistema.

L'elenco delle attività, che si allega con l'appendice "Descrizione attività conduzione NoiPA", è aggiornato alla data ed è suscettibile di modifiche/integrazioni, anche frequenti, a seguito di interventi normativi, organizzativi funzionali e tecnologici.

Si sottolinea che la gestione economica e giuridica del personale amministrato richiede elaborazioni periodiche di diversa frequenza che, comunque, rivestono uguale importanza e criticità. Il Fornitore dovrà dedicare particolare attenzione alla predisposizione di quanto necessario per la corretta elaborazione e validazione delle procedure a minor frequenza (ad es. elaborazioni annuali), dove il numero limitato di esecuzioni nell'ambito della durata contrattuale espone a rischi maggiori.

Il Fornitore dovrà pianificare attività preventive a garanzia della corretta gestione di tutte le procedure.

3. Presa in carico di nuove funzionalità in esercizio:
   - schedulazione e pianificazione della presa in carico di nuove funzionalità sia oggetto di evoluzioni/sviluppi del sistema in esercizio, sia rilasciate nell'ambito dello sviluppo del sistema Cloudify NoiPA da fornitori terzi attraverso apposite sessioni di trasferimento know-how erogate dal team di sviluppo deputato all'implementazione del software in oggetto;
   - partecipazione alla verifica del corretto funzionamento del software oggetto di rilascio;
   - schedulazione e pianificazione del rilascio in esercizio di nuove funzionalità;
   - supporto alla predisposizione dell'ambiente di esercizio e quanto necessario a consentire l'inizio delle attività da parte degli utenti;

- verifiche tecniche specifiche su procedure, parametri e tabelle, manuale utente, manuale di gestione, definizioni relative ai dati, ecc.

4. Gestione della configurazione, per tutte le funzionalità, i sistemi, le applicazioni e gli ambienti nuovi o pregressi nel perimetro di responsabilità del servizio, relativamente a:
   - ambienti, funzionalità e sistemi in gestione;
   - attività di injection dei dati con utilizzo delle apposite procedure rilasciate dallo sviluppo software e configurazione degli enti nel sistema cloudify
   - controllo e fasatura dell'introduzione di nuove versioni di software di base (anche in via estemporanea e/o transitoria) nell'ambiente gestionale;
   - parametri di configurazione applicativa per l'esecuzione di procedure o per la gestione di basi dati;
   - modifiche di parametri di esecuzione o di tabelle di riferimento o decodifica;
   - verifica ed aggiornamento di eventuale documentazione specifica della gestione applicativa contenente FAQ, modi d'uso, modalità di esecuzione di particolari attività del servizio di gestione (ad esempio manutenzione preventiva, ecc.) in collaborazione con i gruppi di sviluppo che sono responsabili della manualistica sia funzionale sia tecnica, utente e di gestione;
   - attività corrente di amministratore di sistema (es. gestione delle Utenze, gestione dei domini di valori presenti nel sistema).
5. Monitoraggio sull'utilizzo delle applicazioni, per tutte le funzionalità e le applicazioni, nuove o pregresse nel perimetro di responsabilità del servizio; in particolare:
   - definizione ed elaborazione di statistiche relative all'utilizzo e alla verifica dei dati riguardanti le funzionalità/processi;
   - supporto alla verifica periodica dei livelli prestazionali delle applicazioni in particolare a fronte di nuovi rilasci o dell'innalzamento del numero di utenti abilitati;
   - controllo dello stato dei workflow attivi nel sistema relativi ai vari processi implementati;
   - verifica della corretta trasmissione / ricezione dei flussi di dati;
   - verifica e gestione della corretta trasmissione delle timbrature da parte dei lettori-orologio o dei flussi dati per i sistemi di rilevazione presenze;
6. Gestione dei contenuti informativi del Portale NoiPA e dell'APP NoiPA:
   - Gestione dei contenuti informativi e formativi (news, comunicazioni, documenti, ecc.) da pubblicare nel portale NoiPA e/o sull'APP NoiPA;
   - Gestione del ciclo delle informazioni presenti sul portale e/o sull'APP (aggiornamento calendari, cancellazione contenuti obsoleti, verifica dell'allineamento delle informazioni);
   - Pubblicazione e gestione della messaggistica rivolta agli utenti/amministrati nell'area privata del Portale e dell'APP.
7. Prodotti/servizio:
   - 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 di norma non entrano a far parte stabile del parco applicativo, ad es. la realizzazione di un prospetto informativo "usa e getta";
   - pianificazione ed esecuzione di elaborazioni di prova, con relativa ripresa di dati reali, a scopo di manutenzione preventiva, per anticipare l'esito dell'elaborazione di procedure critiche per l'Amministrazione;
   - produzione di report, statistiche degli accessi, ecc.
8. Trasferimento di Know-how:
   - affiancamento per il trasferimento di know-how necessario al corretto svolgimento del servizio: l'attività consiste in una fase di "training on the job" a Amministrazione/Sogei e/o a terzi individuati

da Amministrazione/Sogei e finalizzata a trasmettere il know-how funzionale applicativo e tecnico-sistemistico necessario alla gestione del software in esercizio. All'attivazione verranno concordate le risorse professionali impegnate nell'attività che potranno appartenere anche a diversi servizi. Potranno essere attivati anche più obiettivi per trasferimenti parziali relativamente a specifiche attività/applicazioni.

L'elenco delle attività non si può considerare esaustivo e immutabile, ma potrà, in ragione delle evoluzioni del sistema, subire revisioni nel periodo di validità contrattuale per comprendere attività affini e comunque orientate a supportare lo sviluppo, la manutenzione e la gestione del sistema gestionale NoiPA e della sua evoluzione Cloudify.

Le risorse del Fornitore preposte al servizio di Gestione Applicativa e basi dati dovranno avere e mantenere un'ottima preparazione sulle applicazioni dell'area, sia funzionale che tecnica, e lavorare in sinergia con i team dedicati agli altri servizi della fornitura o ulteriori, eventualmente indicati dall'Amministrazione/Sogei, al fine di rispondere prontamente ed efficacemente alle diverse attività contenute nel servizio stesso.

Il fornitore nell'espletamento del servizio di assistenza all'utenza e conduzione applicativa dovrà altresì garantire il supporto di risorse con elevate conoscenza delle tematiche HR e stipendiali relative al comparto degli enti centrali e locali dello Stato.

TEAM DI LAVORO

Per erogare il presente servizio il fornitore dovrà disporre delle competenze, esperienze e capacità richieste ai profili professionali indicati nel seguito e ad alta specializzazione sulle caratteristiche tecnologiche, funzionali e tematiche di NoiPA Cloudify. Si precisa e si evidenzia che per il servizio sono previsti oltre a livelli di servizio operativi anche gli indicatori Master che monitorano e misurano situazioni di grave inadempimento. Il fornitore deve adottare preventivamente e continuativamente l'organizzazione necessaria e procedure di qualità e di controllo per contenere e annullare rischi di fallimento nei livelli di servizio o addirittura di grave inadempimento. Si rimanda all'appendice Livelli i Servizio.

L'Amministrazione definirà la composizione puntuale del team – indicando le singole figure professionali necessarie – per ogni Lotto nel Piano di Lavoro Generale di Lotto a partire dal seguente mix:

Tabella Composizione Team medio Gestione del Portfolio Applicativo

Figura professionale	Mix medio Assistenza	Mix medio Conduzione
Responsabile dei servizi di Gestione	Referente	Referente
Application Architect		5
Business Analyst	40	30
Digital Media Specialist/Mobile Media Specialist	5	5
Systems Analyst	30	30
Specialista di Prodotto/Tecnologia	5	5
Specialista di Tematica	20	20
Sistemista Senior		5
Totale	100	100

METRICHE E DIMENSIONAMENTO

La metrica è **Giorni/Persona a consumo.**

A partire dalla fase di subentro verrà dettagliato il piano di lavoro dei servizi continuativi su più orizzonti temporali e multiscenario al fine di permettere la massima anticipazione delle dinamiche del Boarding Plan e di permettere il costante adeguamento in numero e competenze delle risorse di Gestione del Portfolio. Sino alla dismissione

dell'intero sistema NoiPA, il Piano di lavoro dovrà essere alimentato anche dal Piano di lavoro dei servizi realizzativi del Lotto 1.
Per l'esecuzione delle attività continuative del Servizio, in relazione all'attuale numero di utenti, numero ticket di assistenza, amministrazioni, servizi erogati e parco applicativo (sia NoiPA sia CloudifyNoiPA) e secondo i livelli di servizio minimi richiesti, si stima un impegno di FTE medio annuo pari a:

- Gruppo di Assistenza: 70 FTE
- Gruppo di Conduzione: 71 FTE

Tale stima di massima potrà essere oggetto di revisione come proposta migliorativa in fase di offerta in relazione all'ottimizzazione organizzativa dei team ed all'impiego di strumenti a supporto.
I team di assistenza e conduzione concordati al termine della Presa in carico del servizio potranno successivamente essere soggetti a variazioni in relazione alla variabilità dei parametri di riferimento (numero utenti, numero ticket di assistenza, numero amministrazioni, numero servizi erogati, parco applicativo). A tal proposito si richiede di esplicitare in sede di offerta criteri e parametri oggettivamente rilevabili per il dimensionamento ottimale dei team in funzione dei livelli di servizio richiesti/offerti.

Nella tabella seguente si riportano i dati relativi alle richieste di assistenza gestiste al 2° livello nel triennio 2018-2019.

	2020	2019	2018
Gennaio	11.004	7.740	3.990
Febbraio	7.165	7.971	3.809
Marzo	5.505	7.705	5.535
Aprile	5.620	7.261	4.386
Maggio	5.696	6.384	4.887
Giugno	5.491	4.244	5.933
Luglio	4.731	4.255	6.832
Agosto	4.174	3.544	4.417
Settembre	7.164	5.700	4.583
Ottobre	10.557	10.521	6.412
Novembre	9.202	13.247	9.721
Dicembre	7.539	10.668	7.568
TOTALE	**83.848**	**89.240**	**68.073**
MEDIA ANNO	***6.987***	***7.437***	***5.673***

ARTEFATTI

- Documenti di Pianificazione (preventivo e consuntivo) unito al Piano di qualità-rischi del servizio
- Knowledge base di gestione del Portfolio- FAQ e Lesson Learned
- Documentazione di accettazione della presa in carico iniziale e di ciascun rilascio dal Lotto 2
- Tutti gli artefatti dei sistemi in esercizio e quelli in corso di realizzazione e modifica
- Report sul debito tecnico e qualità del software
- Documento di schedulazione Funzionale e Tecnica della Conduzione
- Documento di organizzazione dell'Assistenza
- Documento di organizzazione della Conduzione

6.6 Servizio di Supporto Specialistico (entrambi i lotti)

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio comprende attività di supporto all'Amministrazione/Sogei in ambito ICT, Tematico con expertise di alto livello sulla Gestione Giuridica ed Economica del Personale della PA in ambito nazionale e per il Lotto 2 anche nell'ambito di Change Management e Formazione.
Il servizio ha la finalità di assicurare risposte altamente specialistiche per indirizzare le scelte di rilevanza strategica, comprendere trend tecnologici e opportunità di ottimizzazione delle attività del Lotto, introduzione/aggiornamento di strumenti a supporto delle attività ICT per incrementare affidabilità, agilità, valutare il grado di digitalizzazione, di interoperabilità, di sicurezza applicativa, di aderenza a standard e linee guida, proporre piani di azione trasversale ai progetti ed ai servizi su obiettivi di innovazione e standardizzazione.
Comprende, pertanto, attività propedeutiche ovvero integrative ovvero di ausilio ai precedenti servizi ed in nessun caso si sostituisce ad essi.
In particolare per il Lotto 1 sarà dedicato al servizio di gestione del portafoglio applicativo, monitorando e proponendo azioni correttive e migliorative sia per ottimizzare l'assistenza sia nella parte più tecnica a partire dall'assessment relativo alla catena di integrazione, deploy e delivery, il livello di automazione delle fasi che compongono la catena di rilascio ed alla maturità dell'organizzazione del servizio e dei sistemi stessi secondo le pratiche e gli strumenti della metodologia DevOps.
Il servizio prevede, inoltre attività di analisi di alto livello e partecipazione a tavoli congiunti con l'Amministrazione su scelte di ampio respiro e di indirizzo strategico che richiedono profili con competenze tematiche specialistiche capaci di confrontarsi con una visione innovativa e moderna con qualificati referenti dell'Amministrazione.
Tipicamente il servizio si scompone in una pluralità di interventi dedicati a singoli task mirati su contesti tecnologici/tematici specifici ed altamente specialistici, ma può comportare anche attività di affiancamento e addestramento all'Amministrazione.
Le attività tipiche di questo servizio riguardano il Supporto trasversale in ambito ICT, comprendente le attività specialistiche di studio – assessment - benchmarking, analisi d'impatto, relazioni tecniche, redazione o validazione linee guida tecniche/metodologie interne, analisi comparata di scenari alternativi, realizzazione quadri di sintesi, prototipazione e simulazioni differenti rispetto alle attività che fanno parte delle fasi operative di analisi e progettazione dei servizi realizzativi di sw.

REQUISITI E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI *SUPPORTO SPECIALISTICO*

Considerando il quadro normativo di riferimento in cui si opera, l'estrema complessità dei servizi resi dal sistema NoiPA-CloudifyNoiPA e gli obiettivi che l'Amministrazione si propone nei prossimi anni, con una progressiva estensione dei servizi ad Amministrazioni oggi non servite, si reputa necessario assicurarsi risorse professionali che supportino l'Amministrazione/Sogei nelle seguenti attività:

- supporto tematico, anche con l'affiancamento ai gruppi di sviluppo/MEV, conduzione e assistenza utente, su tematiche funzionali/amministrative finalizzato all'interpretazione delle norme d'uso (normativa fiscale, retributiva, contributiva, previdenziale, contrattualistica, ecc.) al fine di consentire il tempestivo e corretto adeguamento del sistema informativo;
- supporto tematico a redazione di studi, analisi di fattibilità, stima dei tempi e costi, stima dei benefici, comparazione tra diverse possibili soluzioni e valutazione di soluzioni che prevedano l'utilizzo e l'eventuale personalizzazione di prodotti software presenti sul mercato;
- supporto alla predisposizione e alle modalità di esposizione dei contenuti informativi/formativi da pubblicare nel portale NoiPA e APP NoiPA fornendo azioni propositive e proattive di miglioramento e innovazione (attività redazionale, infografiche, ecc.);
- esecuzione di sperimentazioni (che non producano software applicativo);
- sviluppo di prototipi di tipo "usa e getta" per rispondere tempestivamente alle esigenze manifestate dall'Amministrazione;
- redazione e aggiornamento di documentazione e presentazioni, anche a fronte di richieste specifiche dell'Amministrazione;

- supporto all'analisi di contesti relativi a tematiche che implicano nuove tecnologie e/o tematiche di elevata complessità oggetto di sviluppi innovativi;
- supporto metodologico all'applicazione del ciclo di sviluppo Agile;
- supporto tecnico specialistico nell'uso di specifici prodotti software;
- supporto tecnico specialistico per la predisposizione di relazioni tecniche per studi di fattibilità, per la redazione di documenti di architettura, valutazioni, ecc.;
- supporto tecnico specialistico che affianchi, se necessario, anche i gruppi di assistenza sistemistica dell'Amministrazione/Sogei, per attività di adeguamento/evoluzione dei sistemi, in caso di malfunzionamenti complessi attribuibili ad aspetti tecnici (analisi performance del sistema, dimensionamento base dati, security, particolari tecnologie, …) nonché all'attività di analisi propedeutica all'adozione di nuovi prodotti software o nuove versioni di prodotti esistenti;
- supporto per le fasi di produzione della reportistica e di analisi dei risultati;
- supporto alle strutture competenti per l'interpretazione ed elaborazione dei dati da esporre nei sistemi Conoscitivi ed Open Data;
- supporto per lo studio e realizzazione di procedure necessarie alla migrazione dalla base informativa dei dati necessari al popolamento delle strutture dati dei moduli che saranno rilasciati dal progetto CloudifyNoiPA.

L'elenco non si deve considerare esaustivo ed immutabile, ma potrà subire delle revisioni nel periodo di validità contrattuale per comprendere attività affini, comunque orientate a fornire supporto organizzativo e tematico.

Requisiti specifici per il lotto 2

ADDESTRAMENTO (SOLO LOTTO 2)

Il servizio comprende le attività di addestramento ed affiancamento agli utenti indicati dall'Amministrazione, sotto forma di predisposizione ed erogazione di sessioni formative o training on the job.
Nel dettaglio le principali attività riguarderanno:

Addestramento all'uso di applicazioni informatiche mediante:

- formazione sulle funzionalità del sistema NoiPA-Cloudify in fase di avviamento di nuove procedure o di modifiche alle esistenti;
- affiancamento operativo on-site agli utenti al fine di facilitare l'apprendimento delle modalità operative e il corretto utilizzo delle funzionalità;
- predisposizione di sessioni di esercitazione, interattive o in aula presso l'Amministrazione, su funzionalità specifiche a fronte di nuovi rilasci o di sostanziali rivisitazioni di funzionalità esistenti sia per gli utenti finali che per risorse dedicate all'Help-desk di I livello.

Progettazione e predisposizione di percorsi formativi, che si concretizza in:

- definizione di percorsi formativi specifici, per target di discenti e/o a fronte di rilasci di obiettivi critici;
- la predisposizione di materiale didattico da utilizzare durante i corsi, finalizzato a massimizzare l'apprendimento degli utenti;
- la progettazione e realizzazione di corsi di formazione multimediale ed e-learning.

Erogazione di formazione specialistica, attraverso:

- erogazione di nuovi corsi o di nuove edizioni di corsi già disponibili, sia in aula sia secondo modalità alternative definite con l'Amministrazione/Sogei in funzione del target di discenti;
- organizzazione ed erogazione di workshop su tematiche specifiche per gruppi di utenti omogenei.

Tale elenco non è esaustivo e potrà essere modificato/implementato nel corso della Fornitura

CHANGE MANAGEMENT (SOLO LOTTO 2)

Il servizio di Change Management comprende l'erogazione di interventi progettuali con i seguenti scopi primari:
1. garantire all'Amministrazione/Sogei soluzioni per ottimizzare i processi, mediante la proposta di tecnologie e metodologie che ne migliorino l'efficacia e l'efficienza, garantendone economicità nella gestione;
2. soluzioni metodologiche e tecniche per misurare e migliorare l'operatività, l'efficacia e l'efficienza dei processi/attività/team con maggiore impatto organizzativo;
3. condurre rilevazioni di Customer Satisfaction nei confronti dell'utenza reale e potenziale per individuare i punti di forza ed i punti di debolezza del Servizio erogato, al fine di accrescerne il gradimento e la diffusione nella Pubblica Amministrazione Centrale e Periferica.

Con riferimento al punto 1., il Fornitore è chiamato a mettere a disposizione dell'Amministrazione/Sogei competenze e conoscenze – anche derivanti da contesti pubblici e privati affini, concretizzando tale contributo anche attraverso la realizzazione di business case relativi a iniziative di interesse dell'Amministrazione e individuando possibili scenari evolutivi che coinvolgano organizzazioni e tecnologie.

Al fine di ottimizzare i risultati, il Fornitore sarà chiamato a proporre percorsi di implementazione e di diffusione delle iniziative che attraverso un'accurata analisi dei rischi, evidenzino eventuali criticità connesse al cambiamento.

A titolo illustrativo, si riportano i principali obiettivi del servizio:

- individuazione di azioni a valore aggiunto da intraprendere nel breve periodo con immediati riscontri in termini di benefici (quick win);
- definizione di interventi di supporto al cambiamento finalizzati a creare consapevolezza e a gestire le resistenze al cambiamento, siano esse di tipo procedurale o di tipo organizzativo;
- analisi e definizione di strategie e roadmap implementative che tengano conto delle possibilità/modalità di finanziamento e co-finanziamento offerte da Enti nazionali ed europei e delle possibilità offerte da servizi di comunicazione a forte componente tecnologica e social, al fine di estendere l'erogazione dei servizi di gestione del personale a nuove Amministrazioni;

Nell'ambito del punto 2, è richiesto al Fornitore il supporto specialistico metodologico al program management dei progetti, con particolare focus:

- sull'efficace attuazione del modello di governance e di gestione della domanda, al fine di garantire l'attuazione di corretti meccanismi decisionali sugli investimenti e le priorità IT, sulla pianificazione e sulla gestione ottimizzata dei progetti;
- sul presidio delle attività amministrative che, avendo maggiore impatto sul raggiungimento degli Obiettivi definiti dall'Amministrazione/Sogei, richiedono competenze e capacità organizzative, relazionali e analitiche tali da produrre una generale ottimizzazione dei tempi di completamento delle attività propedeutiche ai momenti decisionali interni.

In questo senso, al Fornitore è richiesto di operare, per le attività di cui al punto 2., a stretto contatto con l'Amministrazione/Sogei, anche mediante la disponibilità continuativa da remoto e on site delle risorse impegnate sulle attività.

A titolo esemplificativo si riporta di seguito un breve elenco di ambiti per i quali l'Amministrazione/Sogei potrà richiedere supporto:

- Convenzioni e protocolli per la fornitura di servizi ad altre Amministrazioni
- stesura e/o modifica di convenzioni/protocolli;
- gestione e facilitazione dei rapporti con le Amministrazioni ed eventuali intermediari, finalizzati all'adesione ai servizi offerti;
- definizione degli SLA (Service Level Agreement) per i servizi da erogare a nuove Amministrazioni aderenti.
- Comunicazione
- monitoraggio dei Servizi offerti in termini di customer satisfaction, fruibilità, utilizzo, coerenza delle informazioni pubblicate;
- divulgazione delle informazioni, attraverso la predisposizione di contenuti per pubblicazioni istituzionali;

- attività redazionale su contenuti specifici da pubblicare sul Portale NoiPA;
- creazione e/o aggiornamento di documentazione, principalmente - ma non esclusivamente -collegata a specifici interventi realizzativi.

Nel corso della Fornitura, il Fornitore potrà proporre l'adozione di best practices per il governo centralizzato di progetti informatici, promuovendo la coerenza strategico-operativa e l'integrazione della gestione degli investimenti rispetto alle attività di demand management e di gestione dei progetti. Il Fornitore supporterà l'Amministrazione/Sogei nelle attività modalità di pianificazione (economico-finanziaria, temporale, strategica) e gestione che favoriscano la standardizzazione delle valutazioni degli Obiettivi stessi, in modo da garantire:

- la coerenza dei programmi/progetti con gli obiettivi strategici;
- la migliore allocazione e gestione delle risorse in coerenza con il budget e con gli obiettivi dell'Amministrazione/Sogei;
- il controllo nelle varie fasi di avanzamento;
- la realizzazione e la disponibilità di reporting direzionale a supporto.

I ruoli di interfaccia principali ai quali il Fornitore dovrà dare supporto sono:

- il Demand manager: dedicato all'individuazione delle esigenze e degli obiettivi di implementazione,
- il Project manager: ruolo dedicato alla gestione dei progetti IT;
- la Funzione di "Pianificazione e controllo IT": ruolo dedicato alla definizione della strategia IT e al processo di pianificazione e di monitoraggio dei progetti;
- il Comitato PMO: struttura individuata le cui principali finalità riguardano la definizione e gestione dei programmi aziendali, nonché la valutazione dell'avanzamento dei programmi e dell'allocazione delle risorse.

TEAM DI LAVORO

Per erogare il presente servizio il fornitore di ciascun Lotto dovrà disporre delle competenze, esperienze e capacità richieste ai profili professionali indicati nel seguito.

L'Amministrazione definirà la composizione puntuale del team – indicando le singole figure professionali necessarie - nel proprio Piano dei Fabbisogni a partire dal seguente mix:

Profili Professionali e mix medio stimato di AQ

Tabella Composizione Team medio Supporto SpecialisticoTecnologico e Tematico

Figura professionale	Mix medio % Lotto 1	Mix medio % Lotto 2
Specialista di tematica	30	30
Specialista di prodotto/Tecnologia	25	25
Sistemista Senior	15	15
Database Specialist and Administrator	15	15
Enterprise Architect	15	15
Totale	100	100

Tabella Composizione Team medio Supporto Specialistico Change

Figura professionale	Mix medio Lotto 1	Mix medio Lotto 2
Change Manager Senior		60
Change Manager		40
Totale		100

Composizione Team medio Supporto Specialistico Formazione

Figura professionale	Mix medio Lotto	Mix medio Lotto

	1	2
Specialista di Tematica		30
Formatore		50
Business Analyst		20
Totale		100

Tale composizione rappresenta la miglior stima alla data della sommatoria delle esigenze future. Pertanto, l'Amministrazione/Sogei definirà la composizione puntuale del team all'attivazione dell'obiettivo.

METRICHE E DIMENSIONAMENTO:

Il servizio si compone di una serie di interventi progettuali a corpo o, più raramente, di attività a consumo di tipo continuativo seppur di breve durata, che vengono attivati singolarmente o sulla base di un piano di azione definito dall'Amministrazione/Sogei

La metrica è **Giorni/Persona a consumo per gli interventi a consumo o Giorni/Persona Tariffa Media ponderata per gli interventi a corpo.**

7 ATTIVITÀ PROPEDEUTICHE ALL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

In considerazione dell'articolazione, della complessità e delle esigenze di qualità della presente fornitura ed in particolare del Lotto 1, il fornitore aggiudicatario di ciascun Lotto nel periodo di affiancamento iniziale (periodo di subentro) dovrà acquisire il know-how sul contesto tecnologico ed applicativo nonché di processo ed organizzativo della fornitura, predisporre gli ambienti tecnologici e/o strumenti operativi e di supporto, organizzare attraverso la predisposizione del piano della qualità generale e del piano di lavoro generale gli strumenti, le risorse, i processi necessari per l'erogazione della fornitura.
Tutte le spese e gli oneri del Fornitore, relativi alle attività propedeutiche alla erogazione dei servizi oggetto del presente documento, sono da intendersi ricompresi e compensati nel corrispettivo complessivo della fornitura.
Si precisa che per la complessità tecnologica e funzionale del Lotto 1, il fornitore aggiudicatario potrà affiancare l'Amministrazione/Sogei ed il fornitore uscente, per un **periodo di tre mesi.**
Il termine è ridotto **a due mesi** per il Lotto 2.
Il piano di subentro – approvato da Amministrazione/Sogei – sarà vincolante ed il mancato rispetto comporterà le azioni contrattuali previste nell'appendice Livelli di servizio.
Tutte le prescrizioni sotto riportate si applicano ad entrambi i lotti.

7.1 Pianificazione iniziale

Ciascun il Fornitore aggiudicatario, con le modalità e nei tempi indicati nel presente documento o successivamente definiti nel contratto, dovrà predisporre almeno i seguenti piani:

- Piano della Qualità Generale;
- Piano di Subentro;
- Piano di Lavoro Generale;
- Piano di attuazione degli impegni assunti in Offerta Tecnica.

Ciascun Fornitore aggiudicatario dovrà garantire l'esecuzione della fornitura a regola d'arte, attraverso il pieno rispetto dei requisiti minimi e dei livelli di servizio a partire dalla data di inizio attività.
Per garantire l'efficacia dei servizi fin dall'avvio della fornitura, il Fornitore deve impiegare personale pienamente formato sulle tematiche funzionali e tecniche oggetto della fornitura nonché dei metodi, degli strumenti e degli standard e linee guida dell'Amministrazione/Sogei che nel corso della fornitura saranno utilizzati.
Il periodo di affiancamento (periodo di subentro) iniziale è stimato in

- tre mesi, per i servizi previsti nel Lotto 1;
- due mesi per i servizi afferenti al Lotto 2.

Tale periodo di subentro avrà come obiettivo l'acquisizione del know-how e dello stato dell'arte per tutti i servizi previsti e all'esecuzione di tutte le attività propedeutiche o collegate all'erogazione dei servizi.
Indicazioni aggiuntive per Lotto 1:

- il subentro è finalizzato alla presa in carico del parco applicativo esistente- comprensivo di tutti gli strumenti e della documentazione di supporto (es. test proceduralizzati e automatizzati, analisi difettosità, banche dati della fornitura, ecc.) e di eventuali Obiettivi già definiti dall'Amministrazione/Sogei;
- per l'erogazione delle attività di conduzione operativa dei servizi di gestione del personale, il subentro è finalizzato in particolare all'acquisizione delle informazioni necessarie a garantire il buon esito delle elaborazioni periodiche; l'Amministrazione/Sogei verificherà i risultati dell'esecuzione di simulazione delle procedure per l'elaborazione e la produzione dei servizi di gestione del personale che dimostrino il grado di acquisizione delle informazioni raggiunto; per le attività di assistenza utente, il subentro è finalizzato alla raccolta del know how necessario, per la costruzione di una knowledge base supportata da strumenti evoluti (AI) per rispondere tempestivamente ed in modo esaustivo all'utenza e per ottimizzare il servizio, proponendo soluzioni che riducano/annullino le richieste di assistenza ripetute o periodiche, ecc..

Indicazione aggiuntive per Lotto 2:

- il subentro è finalizzato alla presa in carico delle componenti del sistema CloudifyNoiPA già esercite e dei relativi livelli di debito tecnico e difettosità - comprensivo di tutti gli strument, artifacts e della documentazione di supporto (es. test proceduralizzati e automatizzati, analisi difettosità, banche dati della fornitura, ecc.) e del Boarding Plan per le fasi ancora attive e del Piano di Evoluzione e di Ampiamento dei servizi CloudifyNoiPA definiti dall'Amministrazione, studi di fattibilità, documenti relativi alla verifica della qualità del software ed eventuali report collegati, documentazione relativa ai dataset open pubblicati, etc
- per le attività di Change e di Addestramento (Lotto 2) il subentro è finalizzato all'acquisizione del know-how e del portafoglio formativo disponibile presso l'Amministrazione/Sogei al momento della stipula del contratto (es. moduli formativi esistenti).

Durante il periodo di subentro il Fornitore acquisirà la documentazione delle applicazioni, affiancherà nell'operatività quotidiana dei servizi di gestione applicativi e basi dati l'Amministrazione/Sogei, o il Fornitore uscente e avrà la possibilità di organizzare sessioni di approfondimento con l'Amministrazione/ Sogei o personale da esso delegato.
Durante le attività di *training on the job* e sino alla data di inizio attività definita contrattualmente, la responsabilità dei servizi e di tutte le attività continuerà ad essere in capo al Fornitore uscente.
Per tutto il periodo di affiancamento di inizio fornitura, il Fornitore aggiudicatario non percepirà alcun corrispettivo.
Il subentro si conclude con l'accettazione della presa in carico: ritardi e/o reiterati eventi negativi rilevanti durante il periodo di subentro sono presidiati dall'indicatore KOSU.

REQUISITI MINIMI PER IL SUBENTRO

Si riportano nel seguente paragrafo le caratteristiche minime attese dall'Amministrazione/Sogei per il subentro del Fornitore sui servizi previsti dal presente documento. Si precisa, comunque, che il subentro del Lotto 1 è, per complessità, essenzialità dei servizi, ampiezza delle tematiche funzionali e tecnologiche, del parco utenti gestiti e visibilità esterna, particolarmente critico.
Il subentro nel Lotto 2 non presenta la criticità della gestione incombente (assistenza e conduzione) ma la mancata completa acquisizione del know-how sui vari servizi potrebbe generare rischi sulla qualità nell'attivazione dei servizi stessi.

Requisiti minimi comuni ai due Lotti
Il Fornitore dovrà garantire:

- la redazione del piano di subentro nei tempi indicati e la presentazione ai responsabili dell'Amministrazione/Sogei ai fini di una completa e tempestiva approvazione. Si precisa che il piano deve comprendere la sezione "Risorse proposte", con allegati i CV in formato Europass - almeno 2 per ogni risorsa, in quantità e profili rispondenti ai requisiti minimi e come migliorati in offerta tecnica;
- le relazioni di avanzamento settimanale, supportate da strumenti che facilitino la comunicazione ed il monitoraggio puntuale delle attività e il presidio dei fattori di rischio; in caso di criticità, mancato supporto del fornitore uscente, documentazione incompleta, software non commentato, mancato rispetto della tempistica, il responsabile del contratto del Fornitore dovrà inviare immediatamente una comunicazione (anche via posta elettronica) esplicitando le azioni di recupero (se nella propria disponibilità) o le attività bloccate affinché l'Amministrazione/Sogei possa intervenire;
- tutti i servizi devono esser coperti con risorse che entreranno a far parte del gruppo di lavoro stabile: la % di presenza dovrà essere almeno il 30% sul fabbisogno stimato dei servizi realizzativi ed almeno il 50% degli FTE medi di Assistenza (dunque almeno 35 risorse che coprono tutti i profili richiesti) e di Conduzione (dunque almeno 36 risorse che coprono);
- la presenza di tutte le figure necessarie alla presa in carico dei servizi ed il presidio delle attività di subentro da parte di tutti i referenti: in particolare dovranno assicurare la presenza sempre il Transition Manager ed il

Responsabile delle attività in corso mentre dovranno essere sempre raggiungibili e disponibili tramite Teams o altro strumento proposto e telefonicamente il Responsabile della Fornitura, il Responsabile per i Servizi realizzativi ed il Supporto Specialistico ed il Responsabile del servizio di Gestione del Portfolio applicativo Lotto 1;

- la partecipazione dei professionisti coinvolti nella presa in carico a tutti gli incontri di allineamento, formazione, training on the job previsti dall'Amministrazione/Sogei; le modalità di fruizione e la pianificazione di tale addestramento dovranno essere concordate con l'Amministrazione/Sogei, anche sulla base di eventuali proposte che il Fornitore effettuerà nella Relazione Tecnica;
- la presenza ed il mantenimento nel tempo delle percentuali di personale certificato;
- la predisposizione di un verbale attestante il completamento del passaggio di consegne, da redigere secondo le indicazioni che l'Amministrazione/Sogei fornirà all'atto della stipula del contratto e che dovrà essere sottoscritto dal Fornitore subentrante e dal Fornitore uscente (ovvero tra Sogei e l'Aggiudicatario) e consegnato all'Amministrazione/Sogei. Tale verbale dovrà indicare eventuali carenze della documentazione fornita a supporto del subentro, in termini di obsolescenza o incompletezza;
- il rispetto delle modalità e dei livelli qualitativi offerti per il subentro.
- Il fornitore dovrà prevedere espressamente un'attività di quality assurance sul sw da prendere in carico determinando il quality gate iniziale rispetto alla ISO Square 25000 e come migliorato in offerta tecnica ed il debito tecnico: dovrà essere corredato dai target di miglioramento anno per anno; potrà essere previsto la misurazione della baseline applicativa oggetto di presa in carico, ove possibile con strumenti automatici.

Per tutte le attività di subentro, l'Amministrazione/Sogei si riserva di indicare ulteriori requisiti minimi in funzione dell'evoluzione del contesto applicativo e di esigenze attualmente non pianificabili o non prevedibili.
È facoltà del Fornitore proporre (in sede di offerta tecnica) ulteriori condizioni migliorative che, senza oneri per l'Amministrazione/Sogei, contribuiscano a garantire un efficace ed efficiente subentro sui servizi.

PRESENTAZIONE CV

Il Fornitore garantisce che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, in fase di presa in carico dei servizi in caso di integrazioni e/o sostituzioni, rispondono ai requisiti minimi espressi dal presente documento e sue appendici, nonché dall'offerta migliorativa.
A tal fine il Fornitore, nel piano di subentro e nel piano di lavoro generale, dovrà indicare le risorse professionali proposte per l'attivazione dei servizi della fornitura e di tutte le attività propedeutiche alla presa in carico dei servizi, anche in funzione delle indicazioni dell'Amministrazione/Sogei.
Il Fornitore allegherà ai piani, i CV – in formato Europass - delle risorse proposte, per l'approvazione generale del piano e la valutazione specifica del personale da impiegare nelle attività previste dalla fornitura, con la documentazione comprovante la partecipazione ai progetti richiesti, le certificazioni, i corsi effettuati sulle specifiche tematiche.
Devono essere presentati almeno due CV per ogni figura professionale richiesta.
Per l'accettazione del personale proposto, l'Amministrazione/Sogei si riserva la possibilità di procedere ad un colloquio di approfondimento, per verificare la corrispondenza delle competenze elencate nel CV e l'effettivo expertise maturato. La risorsa dovrà essere disponibile al colloquio entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta.
Dopo l'inserimento, qualora operativamente il personale sia ritenuto inadeguato, qualunque sia il ruolo ed il servizio impiegato, la Sogei procederà alla richiesta formale di sostituzione che dovrà avvenire seguendo le modalità ed i tempi previsti.
I succitati termini, unitamente a quanto eventualmente previsto contrattualmente, devono essere considerati come scadenze contrattuali e dunque presidiati dagli indicatori di cui all'Appendice Livelli di Servizio.
Di seguito, in forma tabellare, vengono sintetizzati i vincoli temporali previsti per la consegna dei CV ed i tempi di attivazione delle risorse impiegate.

Vincoli temporali			
Attività	**Evento**	**Giorni**	**Note**
Consegna CV risorse subentro	Stipula	5 giorni lavorativi	Allegato al piano di subentro
Consegna CV risorse tutta la fornitura	Stipula	20 giorni lavorativi	Allegato al piano di lavoro generale
Colloquio	Richiesta di colloquio	3 giorni lavorativi	
Disponibilità della risorsa nei team di lavoro	Comunicazione dell'esito positivo del colloquio	5 giorni lavorativi	In funzione degli specifici piani approvati
Consegna CV a valle di una valutazione di non idoneità di una risorsa/sostituzione	Valutazione di non idoneità un CV/ Sostituzione risorsa	5 giorni lavorativi	
Disponibilità della risorsa nei team di lavoro	Comunicazione di valutazione positiva	3 giorni lavorativi	In funzione degli specifici piani approvati

Tabella Vincoli temporali per la presentazione dei curricula

ATTIVAZIONE SOFTWARE-TEST&QUALITY FACTORY

Per entrambi i Lotti, la SW Factory del Fornitore dovrà essere operativa entro la fase di subentro: il Fornitore dovrà dimostrare la rispondenza ai requisiti espressi sotto l'aspetto architetturale, metodologico, funzionale, di risorse, ecc., ed integrare tutte le attività di test e di quality assurance.

Dovranno essere acquisite tutte le informazioni contenute negli attuali strumenti di test&quality management, permettendo al personale dell'Amministrazione/Sogei di verificare lo stato d'avanzamento del progetto. L'accesso deve essere garantito per ogni obiettivo durante tutto il suo ciclo di vita. Il non rispetto delle scadenze e delle funzionalità richieste costituirà inadempimento contrattuale e non permetterà l'attivazione dei servizi realizzativi.

7.2 REQUISITI ORGANIZZATIVI – entrambi i lotti

Per entrambi i lotti, il Fornitore dovrà impiegare nella fornitura risorse rispondenti ai requisiti minimi dei profili professionali riportati in appendice e come migliorati in offerta tecnica, garantendo precisione, affidabilità, competenza e perfetta conoscenza della documentazione contrattuale al fine di conoscere e rispettare tutti i requisiti minimi.

La durata contrattuale, particolarmente ampia, richiede che il Fornitore strutturi un'organizzazione della fornitura in grado di adattarsi ai cambiamenti di contesto, sia indotti dalla re-ingegnerizzazione dei sistemi e dall'ottimizzazione dei processi sia dovuti a variazioni nel contesto, che sia in grado di garantire flessibilità nel rendere disponibili le risorse con le necessarie competenze tecniche e tematiche.

In caso di integrazione o sostituzione di nuove risorse professionali, queste devono avere attestati ed esperienze, in tipologia e durata, non inferiori alla risorsa da sostituire od affiancare.

Si precisa, inoltre, che i titoli e le certificazioni richiesti/offerti in fase di gara, dovranno essere posseduti per l'intera durata contrattuale. In caso di sostituzione di risorse certificate le nuove risorse dovranno possedere le stesse certificazioni.

Si richiede che il Fornitore, nell'ambito dei diversi servizi, provveda alla verbalizzazione degli incontri con l'Amministrazione/Sogei, al fine di condividere in tempi rapidi quanto deciso nel corso degli incontri (entro al massimo 1 giorno lavorativo dalla riunione).

Il Fornitore è responsabile dell'organizzazione dei servizi, nel rispetto dei requisiti minimi richiesti. Nel caso di inadeguatezza, impreparazione, incompetenza, inadempienza, delle risorse impiegate, esse dovranno essere immediatamente sostituite e si applicheranno le sanzioni previste.

Nel caso di indisponibilità dei referenti, ad esempio ferie, malattia, il Fornitore deve garantire una preventiva (tranne cause di forza maggiore) o tempestiva sostituzione al fine di assicurare un'interfaccia competente verso l'Amministrazione/Sogei.

Si sottolinea infine che, a prescindere dall'organizzazione che il Fornitore adotterà per l'erogazione dei servizi, è richiesto un alto grado di sinergia tra tutte le risorse impiegate nella fornitura, al fine di garantire un costante e adeguato grado di conoscenza e di attenzione evitando discontinuità nonché la massima disponibilità e correttezza nei confronti del Fornitore dell'altro Lotto e dei servizi di conduzione applicativa, sistemistica, ecc.

Sempre con riferimento ai curricula, si considerano competenze core per l'esecuzione della fornitura quelle competenze acquisite relative a prodotti o metodologie effettivamente adottati per i sistemi informativi gestiti dall'Amministrazione/Sogei. Competenze su ulteriori prodotti, o su componenti di essi, sono valutate in minor misura e comunque solo se associate alle competenze core.

I profili delle figure di cui all'Appendice Profili Professionali non sono da considerarsi esaustivi delle esigenze della fornitura in quanto, in corso di esecuzione del contratto, in conseguenza dell'evoluzione delle piattaforme utilizzate, l'Amministrazione/Sogei, potrà richiedere competenze specifiche in relazione alle ulteriori tematiche, prodotti, sistemi, linguaggi di programmazione e metodologie e standard rispetto a quelli definiti nel presente documento.

In fase di costituzione dei gruppi di lavoro o di inserimento di ulteriori risorse, l'Amministrazione/Sogei si riserva di specificare il dettaglio del profilo richiesto per ciascuna figura professionale. In casi di sostituzione, il fornitore deve garantire una risorsa equivalente o superiore, da sottoporre a preventiva approvazione. Pertanto, in tali fasi, saranno specificati, tra quelli indicati nei profili o comunicati al Fornitore, i prodotti e le esperienze richieste, di cui le risorse dovranno avere un'ottima conoscenza o, laddove indicato, possedere certificazioni.

Nei profili professionali corrispondenti ai ruoli di Analista Funzionale, Analista Programmatore e Specialista di prodotto/tecnologia, e nei profili specifici e caratteristici di ciascun lotto, sono riassunte le competenze richieste sui diversi ambienti applicativi e tecnologici in uso e per i diversi servizi oggetto del presente documento; si evidenzia che le competenze richieste devono essere possedute dal complesso delle risorse professionali proposte dal Fornitore per le diverse attività e/o servizi oggetto del presente documento.

Per tutte le figure senior, specialista, esperto, architetto, ecc. il CV deve essere corredato dalla certificazione dell'expertise ed il know-how per le specifiche aree di competenza.

7.3 Assicurazione della Qualità– entrambi i lotti

L'Assicurazione della Qualità (PAQ) è l'insieme delle attività sistematiche e pianificate messe in campo dal Fornitore per dare evidenza alla Committente che i servizi e i prodotti contrattualmente forniti siano conformi ai requisiti.

Pertanto essa è parte integrante dell'organizzazione dell'intera fornitura di ciascun lotto, declinata su ciascun servizio e ciascuna attività, e non un mezzo finalizzato alla sola consegna ed accettazione dei prodotti/attività/servizi della fornitura.

Le attività di Assicurazione della Qualità sono implementate attraverso consuntivi, verifiche e ispezioni svolte principalmente sui prodotti delle attività atte a introdurre qualità nella fornitura; di seguito si elencano le principali attività:

- la pianificazione della qualità (piano della qualità generale e di obiettivo) e la pianificazione delle attività (piano di lavoro generale e singoli piani per servizi/progetti/attività);
- il controllo della qualità (verifiche, validazioni, riesami, ispezioni e collaudi);
- il controllo e il monitoraggio dei livelli di servizio (indicatori di qualità e di servizio);
- la predisposizione del Rapporto indicatori di qualità.

Il Fornitore dovrà assicurare la qualità della fornitura sia rispettando i criteri di qualità del proprio processo sia applicando il Piano della Qualità generale ed i Piani della Qualità obiettivo.

Il Piano della Qualità Generale definisce le caratteristiche qualitative cui deve sottostare l'intera fornitura, mentre il Piano della Qualità Obiettivo definisce quelle specifiche – non note a priori – relative alla singola attività o al singolo intervento o le eventuali deroghe al Piano della Qualità Generale.

In genere, la presenza di continue deroghe non è sintomatica di un buon governo qualitativo della fornitura, rendendo di volta in volta instabili e non applicabili i processi e le procedure standard.

Il Piano della Qualità Obiettivo è dunque un'eccezione a quanto previsto nel Piano della Qualità Generale.

Le attività di tipo continuativo devono essere completamente disciplinate nel Piano della Qualità Generale

Il Piano della Qualità e il Piano della Qualità Obiettivo dovranno essere approvati dalla Committente, recependo le eventuali osservazioni. Le successive versioni o revisioni saranno consegnate in funzione delle variazioni intervenute.

Il Fornitore deve assicurare la qualità dei servizi erogati, attraverso la presenza, al suo interno, di specifiche funzioni di verifica, validazione, riesame, assicurazione qualità sui prodotti e sui processi, che si devono basare sui principi prescritti dalle norme della serie ISO 9000 e dovranno essere descritte nel Piano della qualità e nei piani di lavoro evidenziando le funzioni, i processi ed i referenti. Pertanto, il Piano della Qualità Generale e il Piano della Qualità Obiettivo saranno redatti dal Fornitore sulla base dello schema di riferimento sotto riportato e costituiranno il riferimento per le attività di verifica e validazione svolte dal Fornitore all'interno dei propri gruppi di lavoro.

Il Piano della Qualità Generale e i Piani della Qualità di Obiettivo dovranno essere aggiornati a seguito di cambiamenti di contesto in corso d'opera o, comunque, su richiesta della Committente ogni qualvolta lo reputi opportuno. Essi devono essere riconsegnati aggiornati a livello di intero documento, e non per le sole parti variate, e dovrà essere possibile individuare le modifiche effettuate.

Durante l'erogazione, tutti i dati rilevati e tutti quelli oggetto dei report periodici o per evento saranno archiviati a cura del Fornitore che ne dovrà garantire l'accessibilità alla Committente per tutta la durata contrattuale.

È posto a carico del Fornitore l'automatizzare la raccolta dei dati di dettaglio per la misurazione degli indicatori di qualità e di andamento della fornitura, nonché per la produzione dei rapporti degli indicatori di qualità, senza oneri aggiuntivi per Sogei.

Piano della Qualità Generale

Il piano della Qualità è il documento che precisa le particolari modalità operative, le risorse e le sequenze delle attività relative alla qualità dell'intera fornitura, progettando la qualità per singolo servizio, prodotto, progetto, attività.

Il Fornitore deve predisporre un piano della qualità generale che:

- fornisca lo strumento per collegare i requisiti specifici dei servizi contrattualmente richiesti, con le procedure generali del sistema qualità del fornitore già esistenti, normalmente certificati ISO 9001:2015;
- espliciti le disposizioni organizzative e metodologiche adottate dal fornitore, allo scopo di raggiungere gli obiettivi tecnici e di qualità contrattualmente definiti ivi incluso il quality gate raggiungibile ed offerto rispetto al modello ISO 25000 SQUARE ed in particolare, ad oggi, alle metriche minime definite nelle specifiche ISO 25023 e 25024 oltre alle principali caratteristiche previste dall'appendice livelli di servizio; inoltre dovranno essere esplicitate le modalità per i processi produttivi Agile, ibridi, tradizionali;
- dettagli i metodi di lavoro messi in atto dal fornitore, facendo riferimento o a procedure relative al proprio sistema, e per ciò descritte nel manuale qualità; o a procedure sviluppate per lo specifico contrattuale, a supporto delle attività in esso descritte ed in particolare le procedure e le metodologie proposte per la stima degli effort progettuali e la successiva misurazione, i revisori per la PEER Review, la l'utilizzo di banche dati di progetto analoghe e le procedure a garanzia della corretta applicazione, senza imputazione di attività o aggravi non dovuti. Il dettaglio operativo delle procedure di verifica deve essere allegato al piano;
- garantisca il corretto e razionale evolversi delle attività contrattualmente previste, nonché la trasparenza e la tracciabilità di tutte le azioni messe in atto dalle parti in causa, il fornitore, il committente, l'eventuale organismo di ispezione accreditato dall'Amministrazione.

Nella redazione del piano il Fornitore terrà come guida lo schema di riferimento di seguito descritto.

1. Scopo del piano della qualità

   (Contiene le finalità del Piano della Qualità ed individua il Sistema di Gestione della Qualità da utilizzare per la fornitura).

2. Documenti applicabili e di riferimento

   (Contiene l'elenco completo dei:

   - *documenti contrattualmente vincolanti,*
   - *documenti il cui contenuto è parte integrante del piano e che sono allegati al piano stesso (ad es. standard di documenti del fornitore, standard di rendicontazione degli indicatori di qualità, procedure/istruzioni definite o personalizzate per il contratto, ecc.),*
   - *documenti che costituiscono un riferimento per quanto esposto nel presente Piano della Qualità).*

3. Glossario

   (Contiene tutte le abbreviazioni, gli acronimi, le definizioni che sono utilizzate all'interno del Piano della Qualità).

4. Organizzazione della fornitura
   (Contiene l'organigramma del gruppo di lavoro impegnato sul contratto - con l'identificazione del responsabile utente finale ed ufficio di riferimento, dei responsabili delle varie attività della fornitura in particolare dei referenti richiesti dalla documentazione di gara e quelli eventualmente offerti, oltre ai team di supporto al RUAC quale la struttura di PMO ed assicurazione della qualità, gli HUB, i centri di competenza- e le relazioni con le altre organizzazioni coinvolte nella fornitura.
   A ciascun ruolo indicato nell'organigramma, deve essere associata una precisa responsabilità, in modo che ciascun componente del gruppo di lavoro abbia ben chiari i ruoli, i compiti, le responsabilità ed i poteri nell'ambito del contratto. Utilizzare una matrice, denominata "matrice delle responsabilità", per sintetizzare le responsabilità assegnate).

5. Ciclo di vita del software applicativo
   (*Descrive il ciclo di vita del software applicativo Agile, Ibrido, Tradizionale, l'insieme della documentazione da produrre. Suddividere il paragrafo in sottoparagrafi relativi ai diversi cicli di vita previsti, indicare gli strumenti a supporto, i team, i KPI di controllo efficienza ed efficacia, i prodotti documentali e).*

6. Ciclo di erogazione dei servizi
   (Contiene la definizione del ciclo di erogazione di ciascun servizio contrattuale, la descrizione dei processi coinvolti nel ciclo e l'insieme della documentazione da produrre).

7. Metodi, tecniche e strumenti

   7.1. Progettazione del software applicativo
   (Contiene la descrizione delle metodologie, le tecniche e gli strumenti (CAST, Sonar Qube, strumenti per usabilità/accessibilità/prestazioni/sicurezza/ecc..) che si intendono adottare per la progettazione, la realizzazione del software applicativo, il quality gate relativo alla qualità interna – ad oggi ISO 25000 Square ed in particolare 25023 e 25024 – la qualità esterna e la qualità in uso, dettagliando gli strumenti di misurazione per ciascuna metrica), il Debito Tecnico, linee guida di tecnologia, best practices, ec..

   7.2. Scrittura e documentazione del software applicativo
   (Contiene la descrizione degli standard, degli strumenti, dei framework, API, librerie sw open source-riuso-standard che si intendono adottare per la stesura del codice sorgente, dei commenti interni al codice sorgente, al controllo del rispetto del quality gate, ai cataloghi degli oggetti in riuso, alla convalida della tecnologia, linee guida per il prototipo e campione tecnico, ecc..).

   7.3. Progettazione ed esecuzione dei test
   (Riporta le linee guida, la metodologia test&quality driven, gli strumenti, gli obiettivi di automazione dei test, gli strumenti di condivisione per la progettazione ed esecuzione delle sessioni di test per tutti i servizi realizzativi sia funzionali sia non funzionali, gestione delle violazioni, non conformità rispetto al quality gate definito, alle best practices della comunità software, ed alle linee guida del Piano Triennale, automatizzazione test di non regressione, livello di automazione test ripetitivi o standardizzati, ecc.).

   7.4. Erogazione dei servizi
   (Descrive le metodologie, le tecniche e gli strumenti che si intendono adottare per l'erogazione dei servizi).

   7.5. Standard documentali
   (Contiene l'elenco degli standard da utilizzare per preparare i documenti della fornitura).

8. Requisiti di qualità

8.1. Identificazione dei requisiti di qualità

(Contiene la chiara e non ambigua identificazione degli indicatori di qualità sulla base dell'allegato livelli di servizi, dell'offerta migliorativa e del Quality Gate. Per questo è necessario definire:

- *Gli indicatori di qualità della fornitura e dei servizi aggiornati con i livelli migliorativi dell'offerta dell'aggiudicatario e gli aggiornamenti in corso di contratto che permettono il miglioramento del livello qualitativo;*
- *Le soglie di riferimento per il Quality Gate della fornitura sulla base delle metriche obbligatorie ISO25000 SQuare, dell'offerta migliorativa del fornitore, del Quality Gate Sogei;*
- *Le soglie di riferimento per i cicli Agili, metodologie, strumenti e miglioramento progressivo periodico;*
- *gli strumenti di ausilio e di supporto per ogni indicatore o metrica o cruscotto di analisi e sintesi;*
- *i valori limite ritenuti accettabili con cui confrontare le misure degli attributi di qualità e dei livelli di servizio effettuate sulla base di indicatori/metriche;*
- *le modalità di aggiornamento degli indicatori, soglie e strumenti sulla base della disponibilità di standard, linee guida e best practices di qualità, automazione e controllo.*

8.2. Procedura per la valutazione della qualità

(Definisce la procedura per la valutazione della qualità dei prodotti e/o servizi. La procedura deve esplicitare:

- *modalità di misura o di rilevamento dei dati;*
- *modalità di calcolo e di aggregazione delle misure (per il computo di indicatori derivati);*
- *frequenza delle misure;*
- *periodi temporali di riferimento;*
- *le regole con cui si perviene ai giudizi di Approvazione Incondizionata / Approvazione con Riserva / Non Approvazione di un prodotto e/o un servizio considerando i risultati delle misure relative ai singoli attributi di qualità associati al prodotto e/o livelli di servizio associati al servizio);*
- *modalità di selezione degli esperti imparziali per Peer Review*
- *disponibilità di banche dati di benchmarking per stima e consuntivo dei progetti*

8.3. Quality Gate

(Definisce la procedura per la valutazione della qualità dei prodotti e/o servizi offerti dal fornitore. La procedura deve esplicitare:

- *figure professionali responsabili della certificazione del software;*

  modalità di misura o di rilevamento dei dati, strumenti a supporto e di ausilio;
- *modalità di calcolo e di aggregazione delle misure (per il computo di indicatori derivati);*
- *frequenza delle misure;*

- *periodi temporali di riferimento;*
- *le regole con cui si perviene ai giudizi di Approvazione con Riserva / Non Approvazione di un prodotto e/o un servizio considerando i risultati delle misure relative ai singoli attributi di qualità associati al prodotto e/o livelli di servizio associati al servizio).*

9. Registrazioni della qualità
   (Identifica tutte le registrazioni della qualità, sia quelle previste dal sistema di gestione della qualità adottato, sia specificatamente previste per l'attuazione del contratto, necessarie a supportare le attività di gestione del contratto e di assicurazione della qualità.
   Inoltre descrive le modalità di identificazione, archiviazione, protezione, reperibilità delle registrazioni della qualità ed il periodo previsto di mantenimento delle registrazioni).
10. Verifiche ispettive
    (Definisce le modalità con cui effettuare le visite ispettive interne sulle attività della fornitura).
11. Riesami, verifiche e validazioni
    (*Contiene l'elenco dei controlli da effettuare (riesami, test, verifiche e validazioni, valutazioni, ecc) per le attività della fornitura, e le modalità di esecuzione dei controlli comprensive sia degli strumenti da utilizzare e sia della modulistica di rendicontazione dei risultati*).
12. Segnalazione di problemi ed azioni correttive
    (Contiene la descrizione delle specifiche procedure previste per la gestione di problemi quali malfunzionamenti e non conformità. La descrizione deve comprendere la casistica, la modulistica di supporto prevista, i ruoli e le responsabilità delle risorse coinvolte).
13. Controllo della configurazione del software
    (Contiene la descrizione dei criteri, delle procedure e degli strumenti adottati per il controllo -immissione, salvaguardia e catalogazione - e la consultazione delle versioni degli elementi software).
14. Controllo dei sub-fornitori
    (Delinea le procedure e gli accorgimenti da adottare per il controllo dei sub-fornitori in termini sia di valutazione preventiva che di controllo di quanto fornito).
15. Raccolta e salvaguardia dei documenti
    (Contiene la descrizione della procedura per la gestione, conservazione e salvaguardia della documentazione di progetto, nonché il periodo di mantenimento previsto della documentazione).
16. Formazione ed addestramento
    (Contiene la descrizione delle attività di formazione inerenti al contratto. Tali attività riguardano sia gli eventuali aggiornamenti tecnici a cui sottoporre le risorse del fornitore che lavorano per l'espletamento del contratto, sia l'addestramento degli utenti all'uso dei prodotti/servizi contrattualmente previsti).
17. Gestione del prodotto fornito dal cliente
    (Descrive le modalità di gestione dei prodotti e degli strumenti forniti dall'Amministrazione/Committente).
18. Gestione dei rischi
    (*Contiene la descrizione della metodologia e delle modalità operative di identificazione e controllo dei rischi*).
19. Analisi dei dati per il miglioramento
    (Descrive le modalità di rilevazione, analisi e rendicontazione dei dati per le attività legate al miglioramento interno).

Tali dati, su richiesta della Committente, dovranno essere resi fruibili dal Fornitore e dovranno fornire una rappresentazione sintetica e chiara sull'andamento della Fornitura (il formato dei dati e la rappresentazione proposta dal fornitore dovranno essere concordate con l'Amministrazione/Sogei).
Il Rapporto Indicatori di Qualità è documento particolarmente rilevante e deve riportare fedelmente tutti i dati per la valutazione del rispetto dei requisiti di qualità al fine dell'applicazione di rilievi/penali. Oltre agli indicatori di cui all'appendice qualità ed ai KPI e altri indicatori offerti, dovrà contenere una sezione "Offerta migliorativa" con tutti gli impegni assunti e la periodica verifica dell'adempimento, nonché una sezione Customer Satisfaction.
Contestualmente il Fornitore caricherà, su portale o altro strumento offerto, la base dati di dettaglio in formato da concordare con la Committente nel subentro ed indicato nel piano di qualità, garantendole la fruibilità durante tutta la fornitura successiva al termine del contratto (ad es. Microsoft Access, Excel, ecc.).
Trimestralmente, il Fornitore dovrà predisporre delle rappresentazioni dell'andamento della fornitura basandosi sui dati riportati nei rapporti indicatori di qualità della fornitura e di obiettivo, anche al fine di effettuare analisi a vari livelli di dettaglio delle informazioni.
L'Appendice "Livelli i Servizio" contiene il profilo di qualità minimo necessario per l'erogazione dei servizi della fornitura.

7.4 Requisiti temporali – entrambi i lotti

Di seguito, in forma tabellare, vengono rappresentati i vincoli temporali previsti per la consegna dei deliverable della fornitura, evidenziando i giorni entro cui devono essere consegnati i suddetti prodotti a partire da una determinata data (evento). Nelle note si riportano le specificazioni della consegna/prodotto.
I giorni si intendono sempre lavorativi a meno di casi specifici opportunamente indicati.

Deliverable della fornitura			
Prodotto/ Attività	**Evento**	**Giorni**	**Note Riferimento ai criteri migliorativi**
Piano della qualità generale	Stipula contratto	20 giorni lavorativi	Pienamente rispondente a quanto richiesto nella documentazione contrattuale ivi compresa l'offerta tecnica (sezione monitoraggio impegni assunti per ciascun criterio).
	Modifica contesto o Richiesta Committente	5 giorni lavorativi	
Piano di subentro	Stipula contratto – Aggiornamento settimanale	5 giorni lavorativi	Pienamente rispondente ai requisiti minimi.
Piano di lavoro Generale	Stipula contratto	20 giorni lavorativi	Comprende tutti i CV delle risorse proposte per la fornitura (rinvia al Piano di subentro per le risorse già impiegate)
	Fine di ogni mese	5 giorni lavorativi	
Consegna CV risorse di subentro	Stipula contratto	5 giorni lavorativi	Pienamente rispondente ai requisiti minimi ed offerte migliorative.
Dichiarazione risorse certificate	Alla stipula Fine di ogni	5 giorni lavorativi	Alla fine di ogni trimestre è associato al piano di lavoro.

Deliverable della fornitura			
Prodotto/ Attività	**Evento**	**Giorni**	**Note Riferimento ai criteri migliorativi**
	Trimestre		
Operatività Test&Qyuality Factory del Fornitore e relativi prodotti di test management, di test automation e quality assurance	Stipula contratto	Entro milestone del piano di subentro;	Si intende la Test&Quality Factory operativa. Comprende l'installazione test proceduralizzati ed automatizzati
Rapporto Indicatori di qualità della fornitura	Fine di ogni trimestre	5 giorni lavorativi	A Sogei dovranno essere fornite funzioni di visualizzazione delle rilevazioni al fine di garantire trasparenza e tempestivo monitoraggio
Rapporto Indicatori di qualità dei servizi continuativi	Fine di ogni trimestre	5 giorni lavorativi	
Report aggiornamento baseline	Fine di ogni trimestre	10 giorni lavorativi	Il report deve essere presentato anche qualora la baseline, nel periodo di riferimento, non avesse subito alcuna modifica.
Verbale degli incontri	Riunione	2 giorni lavorativi	Si intendono i verbali degli incontri fatti con la Committente nell'ambito dei servizi della fornitura.
Documento per annullamento rilievo	Ricezione della nota di emissione	3 giorni lavorativi	Il documento dovrà contenere elementi oggettivi e chiare argomentazioni.

Tabella 1 - Requisiti temporali e prodotti relativi

Le attività svolte in modalità progettuale prevedono la consegna di artefatti/deliverables prestabiliti in base al ciclo di sviluppo adottato o definiti negli sprint planning e recepiti nel piano di lavoro. Gli artefatti devono essere consegnati alle scadenze pianificate nel piano di lavoro ad eccezione di quanto necessario per attivare tempestivamente altri gruppi di lavoro o predisporre l'ambiente per i collaudi.
Gli artefatti si intendono "validi" se rispondenti ai requisiti forali e sostanziali richiesti e laddove proceduralizzati i criteri di accettazione, la mancata approvazione di un artefatto genera un rilievo sull'obiettivo o le specifiche sanzioni previste in funzione della gravità dell'inadempimento sull'intervento progettuale a cui si riferisce e blocca l'avanzamento temporale e di attività, sino alla ripresentazione senza i vizi riscontrati e pienamente conforme, tale da essere approvato dall'Amministrazione/Sogei.
In caso di mancata approvazione o rilievi di qualunque deliverable/documento della fornitura, il Fornitore è tenuto a riconsegnarlo entro massimo 5 giorni lavorativi a partire dalla data di comunicazione da parte della Committente.
I giorni si intendono sempre lavorativi a meno di casi specifici opportunamente indicati, quali obiettivi strategicio Master o collegati ad adempimenti normativi.
Con riferimento, inoltre, alle migliorie, soluzioni e sistemi eventualmente offerti in Offerta tecnica devono essere nella piena disponibilità del Fornitore e rese disponibili all'Amministrazione/Sogei alla stipula od al massimo entro il periodo di presa in carico secondo la pianificazione approvata nel piano di subentro.
Il Piano di Lavoro Generale ed il Piano della Qualità dovranno dare evidenza del costante mantenimento degli impegni assunti e delle modalità in cui il relativo valore aggiunto sulla fornitura si manifesta.

7.5 Ruoli di coordinamento minimi richiesti

7.6 Referenti della fornitura

Nell'ambito del Trattamento dei dati personali il fornitore di ciascun Lotto verrà nominato **sub-responsabile** alla stipula.

L'Amministrazione/Sogei richiede, per assicurarsi che l'organizzazione del Fornitore aggiudicatario disponga di ruoli minimi di coordinamento delle attività della fornitura, l'indicazione dei seguenti referenti unici:

- Responsabile unico delle attività contrattuali
- Responsabile per i servizi realizzativi ed il Supporto Specialistico;
- Responsabile per la gestione Portfolio Applicativo;
- Responsabile per i servizi di Change Management e Addestramento;
- Agile Coach:
- Responsabile della migrazione/ Transition Manager con responsabilità:
    - Lotto 1 presa in carico delle componenti Cloudify da rilasciare in esercizio e della completa acquisizione del know-how per l'autonoma gestione applicativa (assistenza e conduzione);
    - Lotto 2 rilascio completo ed efficace delle componenti Cloudify collaudate al team di assistenza e conduzione del Lotto 1
- Responsabile Misure e Qualità;
- Gestore della Configurazione

In ragione della rilevanza delle responsabilità assunte, le figure di Responsabili descritte nel presente paragrafo[1], dovranno possedere le seguenti caratteristiche minimali:

- Profilo Professionale minimo: Project Manager con comprovata esperienza nella gestione di team di lavoro e di coordinamento di risorse umane, con conseguente riconosciuta autorevolezza, l'Agile Coach ha un profilo di specialista;
- capacità di delineare la migliore strategia di azione, individuando e superando le criticità, nell'ambito di competenza del ruolo;
- spiccate capacità relazionali ad alti livelli gerarchici, capacità di gestione del cliente, facilità di comunicazione;
- spiccate capacità propositive, anche sulla base di segnali deboli relativi all'evoluzione dell'ambiente esterno ed interno;
- capacità di operare con una visione ampia che supera i confini del proprio ruolo;
- grande attitudine a lavorare in team.

L'Amministrazione/Sogei a Committente si riserva in ogni caso di accettare o meno una risorsa proposta per ricoprire il ruolo di Responsabile designato, sulla base della effettiva dimostrazione di capacità, esperienza ed attitudini e richiederne la sostituzione in casi di inadeguatezza al ruolo ricoperto.

Le figure su indicate, a meno del "Gestore della Configurazione", sono da considerarsi già remunerate nel corrispettivo globale della fornitura. Il loro impegno non comporterà, pertanto, alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione.

7.6.1 Sub-Responsabile del Trattamento Dati – SRD

Oltre agli obblighi scaturenti dalla nomina del Fornitore quale sub-responsabile del sub-trattamento dei dati, il Fornitore dovrà garantire che i servizi verranno resi nell'ambito dell'UE e che non sarà effettuato alcun

[1] ad esclusione del "Gestore della Configurazione".

trasferimento di dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale al di fuori dell'UE o dello Spazio Economico Europeo, fatta eccezione dei paesi/territori/organizzazioni coperti da una decisione di adeguatezza resa dalla Commissione europea ai sensi dell'art. 45 Regolamento UE/2016/679.
Si richiede, inoltre, che le eventuali piattaforme/server utilizzati dal Fornitore per l'espletamento dei servizi abbiano sede nell'UE e dovrà essere garantito che qualunque replica dei dati non verrà trasmessa al di fuori della UE o dello Spazio Economico Europeo.

Ai fini dell'erogazione dei servizi di entrambi i lotti, soprattutto nell'esecuzione da remoto, il Fornitore dovrà adottare adeguate misure per inibire l'accesso ai dati personali, salvo che ciò non sia strettamente indispensabile per la fornitura del servizio; inoltre dovrà:

- tracciare adeguatamente ogni intervento/accesso (da remoto e non) attraverso modalità sicure (es. access log, username e password) e facilmente verificabili - in termini di riferimenti temporali e descrizione dell´evento che ha generato la necessità dell'intervento – in modo tale da consentire all'Amministrazione/Sogei le opportune verifiche;
- informare preventivamente l'Amministrazione/Sogei per poter effettuare gli interventi di assistenza/conduzione/manutenzione e tutte le attività sugli ambienti di esercizio o copia di essi, fatti salvi i casi di urgenza;
- rendicontare, all'interno della reportistica ad hoc, gli interventi effettuati in loco e/o da remoto, se l'intervento ha comportato l'accesso a dati personali indicando quali siano le tipologie di dati personali trattati e le ragioni che hanno reso necessario trattare tali informazioni al fine di assicurare e/o ripristinare il funzionamento del servizio e dell'operatività.

7.6.2 Responsabile unico delle attività contrattuali - RUAC

Il Responsabile unico delle attività contrattuali è un dirigente aziendale della mandataria, con il ruolo minimo di Project Manager, responsabile del puntuale e completo adempimento contrattuale; dovrà implementare strumenti comunicativi e garantire contenuti informativi sull'andamento della fornitura direttamente accedibili da parte di Amministrazione/Sogei. Come tutti i referenti richiesti od offerti, il Fornitore dovrà fornire un numero di telefono cellulare, un indirizzo di posta elettronica e/o ufficio di segreteria attivo durante l'orario di servizio richiesto per la fornitura e garantire la risposta ai quesiti posti entro 8 ore lavorative dall'inoltro o dal contatto telefonico, e qualora necessario la presenza presso la sede dell'Amministrazione/Sogei entro 2 giorni lavorativi.
Il responsabile unico delle attività contrattuali, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione/Sogei, dovrà garantire e riferire riguardo a:

- correttezza nell'esecuzione dei servizi (quali principalmente cost estimation, cost sizing, activity measurement, 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, livelli di servizio, livello di maturità dei processi e di valore dei servizi erogati, ecc.);
- pieno adempimento degli impegni assunti in offerta tecnica: disponibilità delle banche dati, knowledge management, soluzioni, hub tematici e tecnologici, ecc. come dettagliatamente indicato nel piano delle offerte migliorative oltre a quanto richiesto dai requisiti minimi e dal contesto della fornitura;
- correttezza e tempestività dell'utilizzo del Portale Documenti della fornitura e Prodotti di Fase e di tutti gli strumenti necessari all'erogazione dei servizi ed a capitalizzare il knowhow e trasferirlo correttamente;
- predisposizioni e variazioni dei Piani di lavoro della fornitura;
- predisposizione, continuo aggiornamento, monitoraggio del rispetto del Piano della Qualità, nel rispetto delle specificità dei servizi richiesti;
- verifica dei livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed individuazione delle eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi nonché continuo adeguamento agli standard, linee guida, best practices, strumenti automatici di misurazione e controllo;

- relazione di valutazione sul Documento Report degli indicatori di qualità;
- problematiche relative a scostamenti sui mix effettivi dei singoli servizi e su problematiche relative ad eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti con particolare riferimento, ad esempio, alle certificazioni richieste o a competenze di tematica;
- eventuali azioni da intraprendere per migliorare l'erogazione dei servizi e valutarne i risultati ottenuti;
- pianificazione ed impiego di risorse quantitativamente e qualitativamente adeguate;
- gestione delle criticità e dei rischi complessivi di progetto risolvendo tutti i potenziali conflitti e/o eventuali disservizi;
- coordinamento fra i gruppi ed i referenti per garantirne il massimo grado di sinergia e omogeneità d'azione, ottimizzando in particolare la distribuzione delle risorse fra i gruppi a fronte di picchi d'attività e/o di esigenze e urgenze specifiche;
- garanzia di unitarietà, integrazione, omogeneità e sinergia nelle singole erogazioni dei servizi;
- adozione di idonei strumenti per facilitare la comunicazione e lo scambio di informazioni tra i vari attori coinvolti nella Fornitura;
- assicurazione di un alto grado di sinergia tra le risorse impiegate nei servizi realizzativi e quelle impiegate negli altri servizi quali la gestione per la fase di avviamento in esercizio delle applicazioni/obiettivi, al fine di garantire un costante e adeguato grado di conoscenza e di attenzione evitando discontinuità;
- eventuali azioni correttive proposte a fronte di situazioni critiche e/o di risultati di iniziative di Customer Satisfaction;
- rendicontazione settimanale, durante il periodo di subentro, dello stato di avanzamento e partecipazione a tutti i momenti di "check" con l'Amministrazione/Sogei;
- fasatura con i responsabili dell'altro lotto.

Il RUAC dovrà essere supportato da un PMO interno al fornitore che comprenda tutti gli specifici Expertise in particolare Esperti di Qualità e Rischi, Esperti tecnologici e Esperti metrici nonché strumenti di monitoraggio, cruscotti, banche dati, sistemi di gestione delle risorse, ecc. In ogni caso le responsabilità sopra riportate non possono essere delegate ed il RUAC dovrà riferire personalmente e presenziare (anche con strumenti di videoconferenze) a tutti gli incontri di avanzamento. L'impegno minimo è di un giorno a settimana.

7.6.3 Responsabile per i Servizi Realizzativi ed il Supporto Specialistico - RSR-SS

Il Responsabile per i servizi realizzativi ed il Supporto Specialistico, in possesso delle esperienze e delle conoscenze richieste per il contesto di ciascun lotto, deve rispondere al profilo richiesto per la figura professionale di "Capo progetto" e disporre di certificazioni di project management (Per il lotto 2 specifiche per l'Agile)

Compiti principali:

- garantire che tutti gli obiettivi in corso siano realizzati in un'ottica di completa integrazione e di corretta sincronizzazione e riuso del software;
- assicurare la correttezza di stime/conteggi/effort/riuso/aggiornamento baseline verificando le la presenza delle validazioni del referente Qualità e Misure e dei Peer Reviewer o Esperti di settore;
- assicurare l'implementazione e l'aggiornamento della base dati di censimento software per il riuso e per il Lotto 1, predisposizione di indicatori/metriche per misurare e spiegare il "riuso" applicativo nel Rapporto Indicatori (la relazione verrà inviata all'Autorità per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione);
- gestire le situazioni critiche, intervenendo tempestivamente con opportune decisioni/azioni prima che si verifichino impatti gravi sui progetti in corso;
- verificare la completezza e il corretto avanzamento dei piani di lavoro di obiettivo pubblicati sul Portale Documenti della fornitura e Prodotti di Fase, in ottica di gestione del programma e dei portafogli progettuali;
- individuare i responsabili di obiettivo e collaborare con loro per la pianificazione ottimale delle attività;
- partecipare alle riunioni che abbiano ad oggetto temi con possibile impatto trasversale sulla fornitura e garantire la verbalizzazione degli stessi;

- garantire il trasferimento di conoscenze, nell'avviamento in esercizio dei singoli obiettivi, dal gruppo di sviluppo ai gruppi di Conduzione Applicativa, Manutenzione Correttiva nonché alle risorse del Gruppo di Assistenza Utente;
- garantire la disponibilità di personale con le necessarie competenze per interfacciare le strutture tecniche della Committente per la predisposizione, la configurazione e il tuning degli ambienti di riferimento;
- garantire la disponibilità di personale con le competenze necessarie a verificare la piena compatibilità e integrazione dei prodotti in fase di sviluppo con le architetture tecniche disponibili per l'area, segnalando per tempo eventuali problemi e/o criticità al responsabile del progetto/servizio della Committente;
- pianificare – di concerto con i capi progetto – il fabbisogno di risorse specialistiche nei progetti garantendone sempre l'elevata professionalità e la tempestiva disponibilità.

7.6.4 Responsabile per la gestione del Portfolio Applicativo - RGPA (Lotto 1)

Il Responsabile per la gestione del Portfolio Applicativo deve essere in possesso delle esperienze e delle conoscenze previste per la figura professionale di "Capo progetto" e di una certificazione valida di Project Management e di ITIL e esperienze significative nell'impostazione ed ottimizzazione di catene di Continuous Delivery e Integration e di progetti di gestione di sistemi complessi. Il referente sarà impegnato full time anche presso la sede dell'Amministrazione/Sogei (o in modalità di video conferenza o strumenti di digital collaboration) e dovrà essere costantemente raggiungibile mediante telefono cellulare nell'orario di servizio e garantire la reperibilità telefonica.
Avrà il compito di:

- Supporta il RUAC nella redazione dei Piani di Assistenza e di Conduzione Applicativa, collabora con il Responsabile della Migrazione e con il Responsabile dei Servizi Realizzativi e Supporto Specialistico per la corretta pianificazione ed esecuzione della presa in carico delle componenti Cloudify e dei rilasci sul sistema Legacy;
- Redige il verbale di accettazione dei rilasci assumendo la responsabilità della gestione autonoma delle componenti rilasciate; diversamente evidenzia in un documento incrementale compilato e condiviso in fase di presa in carico dell'obiettivo del Lotto 2 le non conformità, le anomalie, i disallineamenti rispetto alle user stories, l'effettivo utilizzo del sistema, la documentazione a supporto. La finalità è azzerare il rischio di errori nella fase di assistenza e conduzioni dovuti ad una superficiale e/o incompleta presa in carico;
- interfacciare i responsabili del progetto/servizio della Committente, i Product Backlog, i referenti Lotto 2 ed i ruoli necessari per ottimizzare le attività gestionali e garantire l'ottimale svolgimento dei servizi svolti in modalità continuativa;
- individuare e assegnare le priorità su tutte le attività in carico ai servizi in oggetto;
- garantire il rispetto dei livelli di servizio offerti e condividere con il RUAC e con Amministrazione/Sogei miglioramenti nella rilevazione e misurazione per garantire valore aggiunto ai servizi; predisposizione KPI di rischio – soprattutto per gli indicatori Master- ed estensivamente per tutte le attività di conduzione ivi inclusa la migrazione, la presa in carico, ecc..; proporre azioni di mitigazione dei rischi e riferire tempestivamente al RUAC ed a Sogei;
- garantire, nei casi eccezionali di criticità ed urgenza, le necessarie sinergie e la soluzione tempestiva delle malfunzioni aperte, soprattutto attingendo a risorse in reperibilità;
- garantire la professionalità e le capacità relazionali delle risorse che interagiscono con gli utenti;
- garantire proattivamente, in collaborazione con il Responsabile Unico delle attività contrattuali, l'ottimale e costante dimensionamento, in quantità e qualità, dei team di Conduzione Applicativa e Assistenza Utente applicativa rispettando i mix richiesti e le indicazioni del Responsabile Sogei del progetto/servizio.
- monitorare costantemente la pianificazione al fine di gestire i periodi di picco o di particolare criticità;

- recepire e gestire le richieste di estensione dell'orario di servizio e organizzare il team dell'orario esteso nei tempi e con le modalità che dovranno essere dettagliate nel Piano di Qualità rispettando i requisiti minimi e le offerte migliorative;
- mantenere un costante colloquio con il team di risorse dedicato al servizio "fuori orario di servizio" oppure con la risorsa in reperibilità, nonché con il Responsabile dell'Amministrazione/Sogei del progetto al fine di garantire l'efficacia e l'efficienza del servizio, il supporto all'Amministrazione e la risoluzione nel più breve tempo possibile delle problematiche e delle criticità;
- garantire e supportare, con le necessarie risorse, il trasferimento di conoscenze dal gruppo di "Assistenza Utente" ai team di "Help desk di 1^ livello" ed al personale della Committente impegnato nella conduzione tecnica e funzionale degli applicativi in carico., in un'ottica di efficienza ed efficacia complessiva end-to-end, garantendo l'applicazione del paradigma DevOps.

7.6.5 Responsabile per le attività di Change Management e Formazione RCF (Lotto 2)

Il Responsabile per le attività di Change Management e Formazione, in possesso delle esperienze e delle conoscenze richieste per il contesto NoiPA, deve rispondere al profilo richiesto per la figura professionale di Change Manager Senior ed ha il compito di:

- governare l'insieme delle attività pianificate ed in corso sulle diverse iniziative progettuali, coordinando i capi progetto e assicurando il committment e la condivisione degli obiettivi nei team di lavoro, in particolare laddove tali team fossero delocalizzati rispetto alle sedi dell'Amministrazione/Sogei;
- garantire la professionalità e le capacità relazionali delle risorse che interagiscono con gli utenti;
- garantire il presidio, in termini di risorse, competenze, strumenti efficaci ed innovativi, l'organizzazione delle iniziative formative;
- identificare e farsi portavoce delle problematiche rilevate nell'esecuzione delle attività afferenti alle iniziative progettuali di Change Management e Formazione, proponendo opportune soluzioni e intraprendendo, in accordo con il responsabile dell'Amministrazione/Sogei del progetto/servizio, le necessarie azioni correttive.
- condividere e confrontarsi costantemente con il Responsabile unico delle attività contrattuali per garantire le necessarie sinergie e la tempestiva comunicazione;
- relazionarsi con i massimi livelli organizzativi;
- predisporre la Customer Satisfaction e dei KPI specifici per misurare l'efficacia delle attività di Change Management e di Formazione e attivare azioni correttivi e/o migliorative. In particolare per le attività di Change dovrà essere sempre raccordata la soluzione proposta con l'effettiva traduzione ed implementazione, nonché di associare, laddove possibile, una validazione da parte di una community di esperti tematici e/o di utenti guida per evitare il rischio di proporre soluzioni non attuabili.

7.6.6 Responsabile Misure e Qualità - RMQ

Il Responsabile Misure e Qualità esperto in progetti di quality assurance, IT project cost estimation e effort measurement sia con cicli waterfall sia Agile. Metodologie e strumenti di Testing, impostazione e verifica della qualità del software per tutte le caratteristiche ISO 25000 SQUARE, esperto degli strumenti di calcolo automatico almeno per CAST, SonarQube e strumenti specifici per le caratteristiche di Performance, Usabilità e Sicurezza, ecc.. ha il compito di assicurare il pieno adempimento ai requisiti di qualità del processo, del prodotto (SW e Basidati), di metodologie (tutti gli indicatori Agile), di architettura (Cloudify), del Piano di Qualità Generale di obiettivo.
Tale referente dovrà disporre di competenze, esperienze e attestati per garantire i processi riconducibili al profilo di Project Manager, è in possesso di certificazione relative al Testing (livello Advanced) con particolare riferimento a sviluppi quality driven Agile, IFPUG 4.3.1 (eventuale anche Cosmic), Agile Project Management e possiede un'elevata conoscenza delle principali metodologie di testing e delle best practices per il settore ivi compreso DevOps, Continuous Improvement, ecc...
Le certificazioni possono essere sostituite con competenze equivalenti maturate in almeno 5 anni.

Le principali responsabilità coprono:

- La definizione e l'implementazione delle pratiche e delle procedure finalizzate a garantire e migliorare il Piano di Qualità, il Piano Misure, l'efficienza e l'efficacia delle metodologie e strumenti di testing e di rilevazione della qualità di processo, di prodotto, di ciclo Agile, ecc.;
- la definizione del sistema di autovalutazione del servizio attraverso l'implementazione, misurazione dei KPI offerti oltre agli indicatori previsti contrattualmente;
- la verifica delle attività di analisi qualitativa del prodotto finale, con focus sull'individuazione delle potenziali problematiche sui singoli componenti sviluppati;
- l'impostazione delle metriche di efficienza ed efficacia degli interventi Agili e la partecipazione a meeting per l'esame delle Practices application Issues rilevati dal Team agile con l'Agile Coach e con il Responsabile servizi realizzativi ed il Transition Manager;
- la pianificazione, il coordinamento e l'esecuzione a regola d'arte del processo di testing e la gestione del relativo team, oltre a fornire periodicamente tutte le indicazioni necessarie al miglioramento dei processi di sviluppo;
- controllo mensile del grado di automazione delle attività di test per ogni obiettivo in corso e per il complesso degli obiettivi, raccolta dati di produttività associati, redazione del piano di incremento della percentuale e prospettazione degli avanzamenti all'Amministrazione/Sogei almeno trimestrale; sul lotto 2 almeno mensile;
- la redazione di report sintetici periodici sull'attività di testing nel suo complesso, sull'andamento complessivo della qualità del software sviluppato e delle potenziali aree di miglioramento;
- la produzione e la verifica dei seguenti documenti da includere nel Piano della Qualità di concerto con Agile Coach, Responsabile servizi realizzativi e Supporto Specialistici:
  - Strategia di test, che descrive in generale i metodi di test dell'organizzazione, indipendentemente dai singoli progetti.

Relativamente all'utilizzo delle metodologie di stima e di conteggio, il responsabile dovrà:

- coordinare i capi progetto e gli analisti in modo raccogliendo e verificando le impostazioni metodologiche e raffrontando i dati con i modelli di cost estimation e cost sizing applicabili;
- predisporre e mantenere aggiornata la banca dati dei progetti con i dati di stima, di effort, finali e valutazioni ex-post di azioni migliorative,
- assicurare la correttezza ed accuratezza delle stime iniziali effettuate in fase di preventivo dai capi progetto e degli analisti funzionali preposti al conteggio;
- assicurare l'affidabilità delle successive misurazioni in linea con quanto disciplinato dal presente documento e con riferimento alle regole di conteggio descritte negli standard allegati alla documentazione di gara;
- fungere da centro di competenza e di assicurazione della correttezza, completezza ed accuratezza del calcolo;
- mantenere aggiornata la baseline funzionale dei sistemi in esercizio e rivalidare con strumenti automatici (CAST) predisponendo indicazioni di utilizzo per implementare il calcolo automatico;
- mantenere aggiornate le librerie di riuso, sw open source o riutilizzato in modo che non debbano essere calcolate nell'effort realizzativo o nelle baseline operative;
- mantenere aggiornata la baseline di garanzia in modo da assicurare che il codice e le funzionalità non siano in nessun caso duplicate ovvero presenti nella baseline della manutenzione correttiva sw pregresso no in garanzia, annullando i rischi di addebitare costi non dovuti all'Amministrazione.

7.6.7 Agile Coach

Esperto di metodologie Agile, ruolo di supporto a tutti i team ed all'amministrazione per risolvere problemi e/o criticità nei team e costante revisore dell'effettivo sviluppo delle potenzialità agile adottando azioni correttive nei team e nelle modalità per migliorare la qualità e la velocity degli sprint.
Il ruolo di riferimento è Specialista ed è assimilato al profilo di Specialista di prodotto/tecnologia ma con focus sull'applicazione delle metodologie Agili nei processi di sviluppo software
È responsabile della corretta applicazione della metodologia, della misurazione dei KPI Agile, dell'implementazione di azioni correttive e migliorative per sfruttare al meglio le potenzialità della metodologia ottenendo un'ottimizzazione continua e tenendo sotto controllo che la componente di rifattorizzazione e risoluzioneerrori dai precendenti sprint assorbano le risorse del team riducendo lo sviluppo delle user stories e l'avanzamento dell'obiettivo.
Supporta l'amministrazione/Sogei nel ruolo di Product Owner ed in generale nell'applicazione della metodologia.
Raccoglie le issues del team agile e monitora il calcolo dei livelli di servizio richiesti e proposto o integrati nel corso della fornitura.

7.6.8 Responsabile della Migrazione / Transition Manager - RM

Il Responsabile della Migrazione o Transition Manager deve avere consolidate esperienze e competenze nella presa in carico di progetti complessi, ad alta criticità mediatica e forte impatto tecnologico. Il profilo professionale è Project Manager.
Il responsabile affianca il RUAC nelle attività di subentro e nella redazione del Piano di Subentro e nella verifica quotidiana dell'avanzamento e della corretta esecuzione, nonché nell'implementazione di azioni correttive.
Si evidenziano le principali responsabilità durante l'erogazione dei servizi per i lotti:

- Lotto 1 presa in carico delle componenti Cloudify rilasciate in esercizio e della completa acquisizione del know-how per l'autonoma gestione applicativa (assistenza e conduzione) in affiancamento al Responsabile della Gestione;
- Lotto 2 rilascio completo ed efficace delle componenti Cloudify collaudate al team di assistenza e conduzione del Lotto 1

7.6.9 Gestore della configurazione

Il Gestore della Configurazione costituirà l'interfaccia di riferimento tra i vari servizi per la gestione della configurazione, al fine di garantire l'ottimizzazione del versionamento e gestione della concorrenza del software nei vari ambienti, la catena di Deploy, l'applicazione della metodologia DevOps.
Il Gestore della Configurazione deve avere maturato un'esperienza significativa ed avere un profilo pari a System Integrator, utilizzando strumenti operativi, nella gestione della configurazione di progetti complessi. In particolare si sottolinea l'importanza di questo referente per il Lotto 1 Servizi di Gestione del Portfolio. Collabora con il Responsabile della Migrazione (Transition Manager) e con il Referente dei servizi realizzativi e di Gestione del Portfolio per verificare la pianificazione e le attività di presa in carico e accettazione del rilascio.
Valuta la resportistica delle issue del processo e monitora le azioni correttive.
Il Gestore della Configurazione è responsabile, in particolare, delle seguenti attività specifiche quali:

- verifica del Software consegnato con le relative verifiche di qualità;
- gestione delle attività concorrenti;
- convalida della consegna del software;
- verifica del caricamento dell'ambiente;
- verifica del deploy.

7.7 Altri ruoli

Si precisa inoltre che, all'attivazione di un obiettivo di sviluppo software, il Fornitore dovrà indicare il Responsabile di obiettivo, che è responsabile dell'intero ciclo progettuale. Focalizzando sugli obiettivi realizzativi, si riassumono i principali compiti:

- interfacciare il Project Manager/Responsabile di progetto/servizio dell'Amministrazione/Sogei nel processo di gestione dei requisiti;
- collaborare con i Responsabili dell'Amministrazione/Sogei di progetto/servizio nella individuazione delle più idonee soluzioni realizzative;
- partecipare e redigere i verbali delle riunioni relative all'obiettivo di cui è responsabile e garantire tutti gli adempimenti formali richiesti anche sotto il profilo amministrativo;
- garantire la correttezza ed imparzialità dei conteggi di revisione e consuntivo, monitorare tempi, qualità del sw e della documentazione, miglior allocazione delle risorse con le miglior competenze in relazione alla tipicità dell'intervento;
- garantire il supporto alla committente, agli utenti, ai referenti per il Testing e verifica qualità del software, ai gruppi di gestione sistemistica, tracciare le attività effettuate nelle fasi di collaudo ed avvio in esercizio dell'obiettivo garantendo la tempestiva rimozione delle anomalie riscontrate sia sul sw sia sulla documentazione;
- garantire il trasferimento di conoscenze dal gruppo di sviluppo al gruppo di "Conduzione applicativa", di "Assistenza Utente" e al gruppo Sogei di "gestione sistemistica" e laddove previsto al gruppo di "Testing e Verifica qualità del software" e di "Addestramento". Il capoprogetto dovrà assicurare la piena operatività dei gruppi di gestione (assistenza utente e conduzione) e garantire un completo supporto agli utenti nell'avviamento in esercizio dell'obiettivo;
- redigere – con il supporto del responsabile della qualità (Lotto 1) – il piano dei rischi e prevenire le criticità legate al proprio Obiettivo, riferendo costantemente al Responsabile per i servizi realizzativi ed il Supporto Specialistico sullo stato avanzamento dell'obiettivo e su eventuali criticità nell'esecuzione dello stesso, richiedendo ove necessario, momenti di condivisione da pianificare nel piano di lavoro, con la Conduzione Applicativa e in generale, con i team dedicati all'Assistenza.

Si sottolinea che, a prescindere dall'organizzazione che il Fornitore adotterà per l'erogazione dei servizi, è richiesto un alto grado di sinergia tra le risorse impiegate nello sviluppo e manutenzione evolutiva e quelle impiegate nella gestione applicativi e basi dati, soprattutto nella fase di avviamento in esercizio di nuovi obiettivi e funzionalità, al fine di garantire un costante e adeguato grado di conoscenza e di attenzione.

È facoltà del Fornitore prevedere e proporre nuove figure di responsabili o coordinatori, nel qual caso ne dovrà dare visibilità in sede di offerta.

Le eventuali nuove figure di referenti o coordinatori proposti dal Fornitore devono essere coerenti con il quadro generale in continua evoluzione e prospettarsi come facilitatori sia per l'erogazione dei servizi che a garanzia delle necessarie sinergie tra servizi o aree. L'Amministrazione/Sogei si riserva/riservano di decidere, sulla base delle proposte del Fornitore le aree o i servizi più idonei all'impiego di tali eventuali figure aggiuntive.

Si precisa che, in ogni caso, tutte le eventuali figure aggiuntive, intese anche come ruoli e/o strutture, offerte, non comporteranno alcun onere aggiuntivo per Sogei/Amministrazione.

7.8 Orario di erogazione dei servizi

7.8.1 Orario di servizio di gestione applicativa e basi dati

L'orario di servizio è definito come fascia oraria tra le ore 8:00 e le ore 21:00 nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì. All'interno di tale fascia oraria la copertura delle attività di assistenza deve essere garantita tra le 8:00 e le 19:00 (orario standard), erogando il servizio da remoto o tramite la presenza on-site presso le sedi dell'Amministrazione/Sogei, secondo una distribuzione delle presenze da concordare con l'Amministrazione/Sogei.
Il responsabile del Servizio concorderà con l'Amministrazione/Sogei, a far data dalla pianificazione del mese successivo, le eventuali variazioni al dimensionamento dei team per l'erogazione dell'assistenza e per la "Gestione Portfolio Applicativo" in generale, in relazione alla distribuzione di impegno nei vari periodi dell'anno o a specifiche esigenze pianificabili.
Inoltre il responsabile del progetto/servizio dell'Amministrazione/Sogei, in relazione alle criticità e ai picchi stagionali di lavorazione dei sistemi di esercizio, può richiedere:

- Supporto telefonico nella fascia oraria 19:00-21:00, attraverso il telefono cellulare messo a disposizione dal Fornitore al servizio di conduzione e assegnato nel piano di lavoro alle risorse del servizio (il piano di lavoro dovrà indicare per ogni giorno lavorativo il nominativo della risorsa; eventuali variazioni devono essere comunicate tempestivamente al responsabile Amministrazione/Sogei);
- Estensione orario con presenza nel luogo di erogazione del servizio (on-site) di risorse del Fornitore e piena funzionalità, nella fascia oraria 19:00-21:00, in cui è prevista l'ampliamento dell'orario standard sino a completare l'orario di servizio.

La richiesta di suddetti servizi verrà inoltrata al Fornitore via posta elettronica e con un preavviso minimo di due ore; tale fenomeno, complessivamente stimato in 100 ore annue, è da considerare già remunerato nel corrispettivo globale della fornitura.
Inoltre, a discrezione del responsabile del progetto/servizio della Committente, per esigenze di servizio possono rendersi necessarie:

1. reperibilità fuori orario di servizio, attraverso l'attivazione di telefono di reperibilità – definito nel piano di lavoro della gestione applicativa con assegnazione della risorsa di gestione responsabile dell'attività e che deve essere designata di concerto con il responsabile del progetto/servizio dell'Amministrazione/Sogei;
2. intervento on-site fuori orario di servizio, ove richiesto.

La richiesta di reperibilità di cui al punto 1, verrà comunicata al Fornitore con un anticipo di almeno 1 giorno. L'esigenza di intervento di cui al punto 2. verrà comunicata al Fornitore con un anticipo di almeno 1 giorno nei casi di interventi pianificabili.
Suddette esigenze eccezionali saranno regolate sulla base delle ore effettivamente erogate e delle tariffe previste contrattualmente; in particolare:

- la reperibilità fuori orario di servizio verrà remunerata al 10% della tariffa stabilita dal contratto corrispondente alla figura professionale impiegata nell'attività (es. 1 ora di reperibilità dell'analista programmatore della gestione applicativa corrisponde ad un decimo (10%) della tariffa professionale offerta dell'analista programmatore per 8 ore lavorative, riproporzionata ad 1 ora (diviso 8);
- gli interventi di assistenza fuori orario di servizio saranno remunerati alla tariffa stabilita a contratto corrispondente alla figura professionale impiegata nell'attività – riproporzionata sulle ore lavorative effettivamente prestate, maggiorata del 30%;

Il Responsabile del Servizio dovrà indicare nel Piano di "Gestione applicativa e basi dati", le risorse che, tra gli Analisti Funzionali e Analisti Programmatori impiegati nel servizio di Gestione Applicativi e Basi Dati, in quantità e qualità, garantiranno il servizio. Tali risorse reperibili dovranno essere sempre raggiungibili sul telefono di reperibilità messo a disposizione dal Fornitore stesso ed intervenire operativamente dove richiesto (on-

site/remoto), al massimo entro 2 ore dalla chiamata per la piena risoluzione. La mancata risposta o cellulare spento o irraggiungibile comporterà l'emissione di un rilievo sul servizio per ogni tentativo di chiamata.
Ogni ora o frazione di ritardo nel presentarsi, comporterà un rilievo sul servizio.
La risorsa in reperibilità dovrà comunicare al Responsabile del Servizio, all'Amministrazione e a Sogei l'esito del proprio intervento anche se negativo. Nel caso in cui la risorsa in reperibilità non sia in grado di risolvere il problema, sarà facoltà del responsabile del progetto/servizio della Committente richiedere al Referente del servizio di integrare la risorsa in reperibilità con ulteriori risorse adeguate alla soluzione del problema. Sarà obbligo del Fornitore integrare/sostituire la risorsa in reperibilità.
La riduzione d'orario per ferie, malattie, indisponibilità in genere della persona impiegata nel servizio, può richiedere, a discrezione dell'Amministrazione/Sogei, una sostituzione temporanea della persona con un'altra di livello equivalente.
Altre necessità di presenza di risorse in orari e/o giorni diversi, verranno pianificate e concordate tra le parti.
Se pervenuta nel periodo di preavviso prestabilito, la disponibilità dell'assistenza fuori orario non sarà soggetta all'accettazione da parte del Fornitore.

7.8.2 Orario di disponibilità del servizio di Manutenzione correttiva e della garanzia contrattuale

Il servizio di "Manutenzione correttiva" deve essere attivo nella finestra temporale di disponibilità del servizio di "Gestione applicativa e basi dati", comprensivo delle estensioni dell'orario standard, della reperibilità e dell'extraorario (paragrafo precedente), salvo diversa disposizione della Committente.

8 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI E DELLE ATTIVITÀ

La Committente si riserva di modificare, in accordo con l'Amministrazione, le modalità di esecuzione descritte, di introdurre nuove modalità, di definire/modificare gli attuali standard, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso al Fornitore. In aggiunta, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, su proposta del Fornitore, e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specificità dei singoli Obiettivi.
Il Fornitore dovrà utilizzare prodotti o modulistica specifica, messi a disposizione dalla Committente stesso di concerto con l'Amministrazione, di supporto alla gestione dei servizi oggetto della fornitura (ad esempio: registrazione errori, log interventi, richiesta attività, ecc.).
La Committente si riserva inoltre di avvalersi di terzi per il supporto allo svolgimento di attività di propria competenza, ferma restando la responsabilità globale della Committente nello svolgimento di tali attività.
Si sottolinea che al Fornitore è richiesto, in tutte le attività, il rispetto degli standard e delle linee guida adottate dalla Committente, nonché di tutti gli strumenti a supporto della fornitura e delle soluzioni migliorative offerte.
Il Fornitore dovrà farsi carico inoltre di diffondere al proprio interno tali conoscenze, di applicarle proattivamente e di recepirne tempestivamente eventuali variazioni.
Al Fornitore si richiede, inoltre, il rispetto dei mix di figure professionali ed il costante impiego di risorse certificate nei team.
Al Fornitore è richiesta l'osservanza dei processi e l'utilizzo degli strumenti predisposti dall'Amministrazione/ Sogei per interfacciarsi con le strutture tecniche.
In particolare si sottolinea che l'Amministrazione/Sogei adottano la metodologia ITIL nella conduzione dei propri CED, per la gestione dei problemi e delle richieste di cambiamento, e prevalentemente la metodologia Agile/DevOps per la realizzazione software.
Al Fornitore si chiede di uniformarsi a tale metodologia ogni qual volta sarà necessario interagire con tali strutture.

8.1 Modalità progettuale

Per ogni servizio di cui al capitolo 6 è stata indicata la modalità di esecuzione. La trattazione è principalmente incentrata sui servizi realizzativi per la complessità che essi rappresentano.

Si premette che un progetto *digitale*, sia esso di realizzazione di un nuovo sistema o di evoluzione di un sistema esistente, ha come obiettivo fondamentale quello di incentivare e accrescere la relazione tra l'utilizzatore dei servizi e l'Amministrazione erogante, garantendo a entrambe le parti coinvolte un'esperienza di qualità e il raggiungimento dei risultati desiderati nell'accesso e nella fruizione di strumenti e servizi al passo con le tecnologie moderne ed assume particolare rilevanza per la Pubblica Amministrazione ed in particolare per il sistema CloudifyNoiPA.

La capacità di offrire e supportare gli utenti con sistemi e applicazioni evolute, che possano raggiungere tale obiettivo, è strettamente collegata alla capacità di rinnovare l'approccio e la strategia di gestione dei progetti, favorendo l'adozione di modelli di lavoro agili in cui collaborazione, creatività e flessibilità rappresentano le caratteristiche chiavi, in contrapposizione alla rigidità dei modelli di sviluppo tradizionale.

Per mettere in pratica tali principi all'interno di un'iniziativa progettuale è necessario che il fornitore abbia approfondite competenze per poter garantire un processo strutturato, coinvolgendo continuamente gli utenti e allineando costantemente il punto di vista di tutti i soggetti coinvolti e supportati da strumenti idonei.

Nel seguito vengono richiamati sinteticamente le principali metodologie (cicli di vita) che possono essere utilizzate nell'ambito della fornitura:

- *agili*: rientrano in questa categoria i diversi modelli di applicazione dei principi agili tra cui le principali e più diffuse sono Scrum, XP (Extreme Programming), TDD (Test Driven Development), Lean Development, ecc. In questi modelli si segue un approccio incrementale e iterativo superando il concetto di fase; attualmente la

metodologia utilizzata è Scrum, in ogni caso il fornitore deve garantire la conoscenza e competenza metodologica trasversale al fine di proporre la soluzione meglio rispondente alle esigenze della fornitura;

- *tradizionali*: rientrano in questa categoria gli approcci classici nello sviluppo del software in cui si segue il modello a cascata e l'organizzazione delle fasi determina il ciclo (es. completo, ridotto, a fase unica, etc…). In questi modelli le attività sono organizzate in fasi distinti e sequenziali che determinano le milestone progettuali;
- *ibridi:* rientrano in questa categoria gli approcci misti che tentano di cogliere i benefici dei diversi modelli, armonizzando fasi e iterazioni al fine di ottenere i risultati desiderati.

La scelta del ciclo di vita viene stabilita dall'Amministrazione/Sogei anche attraverso un confronto con il fornitore.

A prescindere da tale scelta, si riepilogano le principali definizioni utilizzate in letteratura:

- **Sprint**: è un periodo limitato di tempo, della durata massima di un mese, durante il quale viene creato un incremento di prodotto potenzialmente rilasciabile e utilizzabile dagli utenti dell'Amministrazione, che hanno un ruolo attivo nella verifica e validazione di quanto rilasciato; gli sprint hanno in genere una durata costante nel progetto e un nuovo sprint si avvia immediatamente dopo la conclusione del precedente.
- **Product Backlog**: rappresenta la lista ordinata dei requisiti relativi ad un prodotto sulla base di una priorità definita in relazione alle esigenze utente, al rischio, alle date in cui devono essere realizzati.
- **Sprint Backlog**: nei cicli agili è il documento che contiene la lista di storie/funzionalità/incrementi di funzionalità che il team di sviluppo dovrà rilasciare nel corso dello sprint successivo. La lista viene definita selezionando in ordine di priorità una quantità di storie/funzionalità dal Product Backlog tale da saturare la capacità temporale e produttiva dello sprint.
- Principali tipi di eventi: (gli eventi formali/informali sono in genere di breve/brevissima durata, focalizzati sui contenuti –ed i membri del team devono essere esperti Agile e esperti nel ruolo e profilo richiesto)
    - **Sprint Planning:** è il primo evento dello sprint in cui l'agile team pianifica il lavoro che deve essere svolto e portato a termine durante lo Sprint. A differenza del Refinement, in cui si ragiona a livello di insieme (user story), lo Sprint Planning prevede un maggior livello di dettaglio e una suddivisione in task;
    - **Daily Stand-up:** Evento di pianificazione giornaliera affinché ciascun membro del team agile (Product owner, Development Team, Scrum Master) condivide il lavoro svolto, il lavoro della giornata, il lavoro da completare, gli impedimenti e/o issue, al fine di assicurare piena autonomia e responsabilità del team. Lo scrum Master si fa carico degli elementi negativi che impattano sui livelli di qualità, efficienza e velocity,ed è responsabile della risoluzione delle problematiche e dell'efficientamento;
    - **Sprint Review:** è l'evento che si tiene alla fine dello Sprint e richiede la presenza dello Scrum Team, del Product owner, dello scrum Master, dell'Amministrazione/Sogei con la finalità di ispezionare l'effettivo incremento di funzionalità definito nello Sprint Goal dello sprint planning, raccogliere i feedback in collaborazione con gli Stakeholders. Output: aggiornamento Product Backlog, condivisione sprint successivi;
    - **Retrospective Meeting**: è l'evento formale per l'Agile Team per ispezionarsi e creare un piano di miglioramento da attuare nel successivo Sprint. L'agile coach interviene su richiesta dello scrum master per facilitare la messa in campo di azioni correttive, la risoluzione delle issue e monitorare gli indicatori specifici agile.;

- **Fase**: rappresenta uno dei momenti caratteristici in cui si articola il progetto tipicamente in ciclo waterfall; tipicamente le fasi sono progressive e in generale non è possibile iniziare una fase se non è completata quella precedente mediante una validazione da parte dell'Amministrazione.
- **Artefatti/Deliverables di fase/sprint**: indica gli output della singola fase/sprint, la cui descrizione è riportata nel capitolo dedicato al contenuto dei prodotti.

- **Criterio di uscita**: contiene gli artefatti e gli eventi, formali o no, che delimitano la fine della fase/sprint, il raggiungimento dei livelli di servizio costituiscono sempre elementi essenziali per il completamento dell'attività.

Qualunque sia la metodologia utilizzata il fornitore deve garantire tutti gli artefatti previsti, le milestones e le scadenze indicati dall'Amministrazione/Sogei nonché il rispetto di tutti i requisiti generali e specifici richiesti dalla presente fornitura ed il rispetto dei livelli di servizio di obiettivo, di metodologia, di servizio e di fornitura

Il livello di documentazione dell'intervento e del software deve essere tale da permettere il rilascio e la gestione in esercizio da parte dei gruppi competenti ovvero il team di Gestione del Portfolio Applicativo del Lotto 1, i team sistemistici, il corretto utilizzo da parte degli utenti amministrati e non ultimo la piena comprensione e modificabilità da parte di un fornitore terzo a fine contratto.

Tutti gli artefatti e gli indicatori di qualità concorrono alla verifica di conformità.

Tali servizi progettuali verranno scomposti in Obiettivi a cui verrà attribuita una classe di rischio[2], una dimensione e un tempo di esecuzione, un ciclo di vita. Si sottolinea che gli Obiettivi Master saranno sempre di classe A e saranno automaticamente associati ai livelli di servizio specifici di tipo Master. Qualora l'Amministrazione decidesse di interrompere la realizzazione di un Obiettivo, per motivi non imputabili al Fornitore, a quest'ultimo sarà riconosciuto l'effort erogato per le fasi completate.
Ciascun Piano di lavoro dovrà riportare gli eventi, denominati *milestone*, formali o sostanziali, che dipendono dal ciclo di vita adottato. Si riporta un quadro riassuntivo delle principali modalità utilizzate dall'Amministrazione/Sogei, per specifiche necessità potranno essere adottati cicli ad hoc.

Tabella Fasi e attività nei cicli di vita tradizionali

Cicli Waterfall							
Ciclo Completo							
Fase	Definizione	Analisi	Disegno	Realizzazione	Collaudo	Documentazione	Avvio in esercizio
Attività	Definizione	Analisi	Disegno	Realizzazione	Collaudo	Documentazione	Avvio in esercizio
Criterio di Uscita	Attivazione	Approvazione	Consegna	Consegna	Accettazione	Accettazione	Valutazione all'avvio, LdS, Debito Tecnico, presa in carico da Conduzione
Ridotto							
Fase	Definizione	Analisi e Disegno		Realizzazione	Collaudo	Documentazione	Avvio in esercizio
Attività	Definizione	Analisi	Disegno	Realizzazione	Collaudo	Documentazione	Avvio in esercizio
Criterio di Uscita	Attivazione	Approvazione		Consegna	Accettazione	Accettazione	Valutazione all'avvio, LdS, Debito Tecnico, presa in carico da Conduzione
Ciclo A Fase Unica							

[2] Salvo diversa indicazione dell'Amministrazione, un Obiettivo ha la stessa classe di rischio del modulo applicativo o della funzionalità su cui insiste.

Fase	Unica				Collaudo	Documentazione	Avvio in esercizio
Attività	Definizione	Analisi	Disegno	Realizzazione	Collaudo	Documentazione	Avvio in esercizio
Criterio di Uscita	Consegna				Accettazione	Accettazione	Valutazione all'avvio, LdS, Debito Tecnico, presa in carico da Conduzione
Realizzativo							
Fase	Realizzazione				Collaudo	Documentazione	Avvio in esercizio
Attività	Realizzazione				Collaudo	Documentazione	Avvio in esercizio
Criterio di Uscita	Consegna				Accettazione	Accettazione	Valutazione all'avvio, LdS, Debito Tecnico, presa in carico da Conduzione

Tabella Sprint e attività nei cicli di vita agili

Cicli Agili							
Fase	Definizione	Sprint			Collaudo		Avvio in esercizio
Attività	Definizione	Analisi	Disegno	Realizzazione	Collaudo integrato	Documentazione	Avvio in esercizio
Criterio di Uscita	Attivazione	Sprint Review			Accettazione		Valutazione all'avvio, LdS, Debito Tecnico, presa in carico da Conduzione

Gli artefatti che il Fornitore deve obbligatoriamente consegnare per ogni ciclo di vita sono indicati nella descrizione del servizio e devono essere ulteriormente specificati dall'Amministrazione/Sogei o su proposta del fornitore in ragione del ciclo di vita selezionato e delle peculiarità e caratteristiche dell'intervento progettuale.

La tabella seguente mostra le fasi, le milestone e gli attori coinvolti. Per consegna si intende il rilascio di tutti i prodotti di fase previsti per la fase, nelle modalità indicate da Sogei.

FASE	**MILESTONE**	**ATTORE**	**CICLO DI VITA**				
			Completo	Ridotto	Fase unica/breve	Agile	Altri
Attività propedeutica3	Richiesta stima	Amm.ne/Sogei	Si	Si	Si	Si	Si
Definizione	Stima	Fornitore	Si	Si	Si	Si	Si
	Autorizzazione	Amm.ne/Sogei	Si	Si	Si	Si	Si
	Attivazione	Sogei	Si	Si	Si	Si	Si
Analisi	Consegna	Fornitore	Si	Si	Si4	Si	Si
	Approvazione	Amm.ne/Sogei	Si	Si	Si5	Si	Si

[3] La richiesta di stima è propedeutica all'avvio delle attività in qualunque ciclo di vita e pertanto non ascrivibile ad alcuna fase.
[4] La documentazione può essere sostituita da note operative e/o verbali

Disegno	Consegna	Fornitore	Si	Si	No	Si	Su richiesta
	Approvazione	Amm.ne/Sogei	Si	No	No	Si	Su richiesta
Realizzazione	Consegna	Fornitore	Si	Si	Si	Si	Si
Collaudo	Accettazione	Amm.ne/Sogei	Si	Si	Si	Si	Si
Avvio in esercizio	Consegna	Fornitore	Si	Si	Si	Si	Si
	Valutazione qualità del software	Amm.ne/Sogei	Si	Si	Si	Si	Si

Per lo specifico ciclo di vita Agile, le milestones di approvazione potranno essere più di una per ogni fase, a seconda dei cicli necessari e a seconda di quanto presentato nel piano di progetto.
L'approvazione del Disegno, in caso di ciclo completo di sviluppo, può essere sostituita dalla semplice consegna, qualora il responsabile del progetto/servizio della Committente lo ritenga opportuno, in ragione della dimensione, criticità e tipologia dell'Obiettivo considerato.
In ogni caso, a prescindere dal ciclo, **il periodo di Avvio in esercizio deve essere non inferiore a 3 mesi dalla data di rilascio**. Si ribadisce che il trasferimento di Know-how degli Obietivi Cloudify al Lotto di Assistenza e conduzione dovrà essere completato nei tempi necessari per la data pianificata per il rilascio in esercizio.

Il ciclo a fase unica è previsto, di norma, solo in caso di durata non superiore a 1 mese; in tale circostanza è richiesto al Fornitore un adeguato grado di flessibilità nella propria organizzazione al fine di garantire la realizzazione con tempi di intervento brevi.
Il piano di lavoro di ciascun obiettivo realizzativo deve comprendere tutti i requisiti minimi, es. il supporto all'avviamento in collaudo ed in esercizio del software realizzato, la predisposizione dei relativi ambienti applicativi con la presenza in loco di personale del Fornitore, l'esecuzione dei test proceduralizzati e automatizzati.
Sulle attività svolte a modalità progettuale si sottolinea il ruolo fondamentale dei Project Manager che il Fornitore intende impiegare.
Si ribadisce che il Project Manager dovrà riferire al responsabile del progetto/servizio della Committente su tutte le attività legate alla corretta esecuzione dell'Obiettivo quali, ad esempio, la stima, la pianificazione e la consuntivazione, 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 nonché la verifica di compatibilità.
A conclusione dell'ultima fase, e nel rispetto di tutti gli indicatori di qualità, verrà redatto un verbale condiviso e controfirmato dagli attori coinvolti che, se positivo, costituisce la certificazione del corretto adempimento.
Nel caso di progetti trasversali su più applicazioni che vedono coinvolti diversi Project Manager, questi ultimi dovranno essere affiancati dal Responsabile per i servizi realizzativi.

8.1.1 INDICAZIONI AGGIUNTIVE PER OBIETTIVI MISURATI IN PUNTI FUNZIONE

Per gli obiettivi che adottano la metrica dei Punti Funzioni si riportano le previsioni specifiche.

[5] La documentazione prodotta può essere non assoggettata ad approvazione qualora il responsabile Amm.ne/Sogei lo ritenga opportuno, in ragione della dimensione, criticità, e tipologia dell'Obiettivo

Scostamenti Ciclo Waterfall:

La tabella sottostante evidenzia i momenti in cui deve essere effettuata una misura, stimata o effettiva, degli obiettivi e gli scostamenti massimi consentiti tra le diverse fasi. Ad essi si applicano cicli tradizionali e pertanto, 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 Waterfall	Scostamento massimo
Stima Iniziale	Definizione (o equivalente)	N/A
Conteggio di Revisione	Analisi (o equivalente)	10%
Conteggio Consuntivo	Realizzazione (o equivalente)	5%

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 Fornitore e approvate dalla Committente, 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 Fornitore e comunicato alla Committente 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.

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/Sogei oneri per Punti Funzione non realizzati anche se le stime precedenti erano state accettate dall'Amministrazione/Sogei.

In linea generale per gli obiettivi con metrica in Punti Funzione, l'Amministrazione/Sogei adottano i seguenti criteri.

		DIMENSIONE IN PF			
		< 70	**< 200**	**200 ÷ 300**	**>300**
Durata	**< 1 mese**	Fase Unica	N.A.	N.A.	N.A.
	1-3 mesi	Ridotto/ Breve	Ridotto/ Breve	Ridotto/ Breve	Completo/Ridotto
	3-4 mesi	N.A.	Ridotto/ Breve	Completo	Completo
	> 4 mesi	N.A.	N.A.	completo	Completo

Tabella - Criteri per l'individuazione dei cicli Tradizionali

Indicazioni Specifiche per il calcolo dell'effort

PF CHG: coerentemente con le indicazioni Agid i PF CHG non vengono abbattuti (attraverso l'applicazione dei coefficienti sopra indicati e conseguente determinazione dei PF ADD equivalenti) in quanto ad essi è correlato un corrispettivo specifico PF CHG pari al 50% del corrispettivo offerto dal fornitore per il PF ADD.

PF DEL: non vengono computati ai fini della remunerazione.

- RIUSO:

Nella misura di un intervento realizzativo il Fornitore deve sempre indicare per ciascuna componente le informazioni inerenti il riuso, che saranno utilizzate come base per la rendicontazione e la successiva remunerazione di quanto prodotto, secondo quanto descritto nel seguito.
Premesso e sottolineato che le componenti integralmente riusate devono essere inserite solo nel primo conteggio delle applicazioni e/o dei processi elementari che le utilizzano e non nei successivi, per tener conto dell'impatto non trascurabile del riuso sulla produttività -e quindi sui costi dell'intervento- occorre applicare a ogni elemento del conteggio un coefficiente correttivo (CA_{riuso}) alla sua misura funzionale (PF) per determinare i Punti Funzione equivalenti (PF ADD_{eq}) secondo la formula:

$$PF\ ADD_{eq} = FP * CA_{riuso}$$

Il riuso può riguardare scenari differenti di incorporamento e integrazione di servizi, componenti sw, strutture logiche di dati e funzionalità provenienti da fonti diversi quali ad esempio:

- parco software e servizi infrastrutturali dell'Amministrazione;
- catalogo del riuso di AgID e Developers Italia;
- open source e terze parti con licenza libera.

Al fine di ridurre al minimo la complessità di conteggio e consentire dunque una più facile gestione contrattuale è definito per il coefficiente di adeguamento il valore unico rappresentativo delle diverse fattispecie:

$$CA_{riuso} = 0,5$$

CANCELLAZIONE OBIETTIVI

Nel caso di abbandono dell'obiettivo per cause imputabili al Fornitore, il fornitore è tenuto restituire gli acconti erogati prima della verifica di conformità e quanto derivante dall'applicazione delle penali previste e dell'eventuale maggior danno.
Nel caso di cancellazione degli Obiettivi al termine delle fasi di lavoro diverse da quella di definizione, per cause non imputabili al Fornitore, saranno riconosciuti i Punti Funzioni calcolati sulla base della seguente formula:

PF riconosciuti = PF (conteggio effort a consuntivo) dell'obiettivo cancellato x % avanzamento cumulativo

dove la % avanzamento cumulativo da utilizzare è quella relativa alla ultima fase completata e positivamente verificata al momento della cancellazione secondo la tabella riportata:
Le percentuali di impegno riportate nella tabella seguente si riferiscono alle fasi di un ciclo di sviluppo completo o ad analoga fase per gli altri cicli di sviluppo

Fase Waterfall	Impegno[1]	Avanzamento cumulativo
Definizione	10%	10%
Analisi	20%	30%
Disegno	20%	50%
Realizzazione e Supporto al Collaudo	40%	90%
Avvio in Esercizio	10%	100%

Nel caso di cancellazione degli Obiettivi con ciclo di sviluppo Agile al termine delle fasi di lavoro diverse da quella di definizione, per cause non imputabili al Fornitore, saranno riconosciuti i Punti Funzioni di effort ponendo come fine obiettivo l'ultimo sprint rilasciato positivamente in esercizio o che ha superato positivamente il collaudo. sulla base della seguente formula:

[1] Le percentuali di impegno si riferiscono alle fasi di un ciclo di vita standard o ad analoga fase per gli altri cicli di vita.

Nel caso di cancellazione degli obiettivi al termine della fase di definizione, al fornitore verrà riconosciuto l'effort necessario concordato preventivamente con la Committente in funzione della complessità dell'obiettivo per produrre la fase di definizione. In caso di approvazione della fase di definizione ed avvio dell'obiettivo tale effort si ritiene compreso nella remunerazione dell'obiettivo stesso.

MODIFICA DEI REQUISITI FUNZIONALI IN CORSO D'OPERA

Un cambiamento dei requisiti funzionali in corso d'opera per un obiettivo realizzativo, ed in particolare per lo 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 le funzionalità aggiunte;
- nel caso di modifica dei requisiti, il Fornitore procederà ad una quantificazione dell'effort 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

8.1.2 Supporto specialistico

Anche i servizi di "Supporto specialistico" richiedono la definizione dell'attività in termini di contenuto (prodotti) e tempi, come ad esempio nel caso in cui si attivino per la redazione di studi o analisi di fattibilità piuttosto che per l'esecuzione di sperimentazioni o lo sviluppo di prototipi o per la definizione di un piano di comunicazione e/o di formazione, l'erogazione della formazione, la definizione di un progetto di Change Management, gli scenari To Be, ecc. pertanto vengono suddivisi in Obiettivi, analogamente a quanto avviene per gli altri servizi gestiti con modalità progettuale, e sono attivati con le stesse modalità descritte nel paragrafo precedente.

Di norma, è applicato il ciclo a fase unica. In particolare, per attività legate a sperimentazioni e produzione di prototipi, si potrà applicare un ciclo di vita di sviluppo "ad hoc" definito in funzione delle specifiche caratteristiche delle attività da espletare e dei prodotti da realizzare; potranno essere previste iterazioni di fase o dell'intero ciclo e i prodotti potranno essere realizzati in versioni successive.

Eccezionalmente, qualora si richieda una stretta collaborazione degli specialisti con l'Amministrazione e/o Sogei, i servizi potranno essere attivati per un definito periodo di tempo in modalità simile alla continuativa e si potranno applicare le indicazioni sull'estensione dell'orario di servizio previste per il servizio di "Gestione del Portfolio applicativo".

8.2 Modalità continuativa

I servizi di gestione del Portfolio Applicativo (Lotto 1) ed il servizio di manutenzione correttiva (quando attivato a canone) richiedono lo svolgimento continuativo delle attività comprese nei servizi e pertanto delle risorse preposte al servizio. Tali servizi sono caratterizzati da alta intensità e frequenza di attività.

Nella modalità continuativa:

- l'attivazione è prevista a partire dalla data di avvio delle attività o diversa data indicata dall'Amministrazione e l'erogazione è senza soluzione di continuità fino alla data di fine delle attività, salva ed impregiudicata la facoltà della Committente di sospendere, ridurre e/o interrompere il servizio;
- i servizi potranno essere erogati solo ed esclusivamente per i periodi pianificati (all'interno del piano dei servizi continuativi) e validati dall'Amministrazione/Sogei;
- il Fornitore si impegna a garantire per tali servizi il presidio senza soluzione di continuità da parte dei team preposti nell'ambito delle fasce di orario previste;

- le attività e le risorse sono pianificate, misurate e rendicontate nel piano di lavoro dei servizi continuativi che deve essere mantenuto costantemente aggiornato dal referente della gestione applicativa.

Inoltre su richiesta del responsabile del progetto/servizio della Committente si potrà adottare la modalità progettuale per attività specifiche: per le attività così pianificate, la responsabilità di esecuzione è del Fornitore.

8.3 Verifiche di Conformità

Il soggetto deputato all'esecuzione delle attività di verifica di conformità dopo aver acquisito la documentazione tecnico-funzionale dei servizi (sia a carattere continuativo che progettuale) ivi comprese tutta la documentazione di approvazione e accettazione degli artefatti ed i verbali di collaudo degli obiettivi realizzativi, procederà a certificare la corretta esecuzione degli stessi. Della verifica di conformità si darà apposita comunicazione al Fornitore che potrà parteciparvi. Al termine della suddetta verifica il Direttore di Esecuzione ne darà comunicazione formale al Fornitore.

8.4 Inadempimenti ed Azioni contrattuali

Il contesto della presente iniziativa richiede la massima attenzione alla qualità e rispetto di tutti gli adempimenti richiesti. Come già indicato nell'apposito paragrafo i sistemi sono classificati di rischio A e violazioni possono avere impatto diretto a livello nazionale, indiretto a livello europeo.

Ogni inadempimento contrattuale darà origine ad un'azione commisurata alla criticità della violazione.

I principali aspetti delle prestazioni contrattuali vengono presidiati da appositi indicatori di qualità, specialmente laddove vengono definite specifiche misure. Altri aspetti non sono oggetto di misurazioni strutturate di cui all'Appendice "Livelli di servizio" rientrando nel rispetto della documentazione di gara e pertanto anche una singola violazione costituisce rilievo sul servizio e sulla fornitura in assenza di previsioni specifiche.

Pertanto, il mancato rispetto dei requisiti minimi richiesti e/o come migliorati dal Fornitore in Offerta tecnica determina azioni contrattuali conseguenti che possono consistere in una o più delle seguenti azioni:

- coinvolgimento di un livello più elevato di interlocutori, sia del Fornitore, che della Committente, allo scopo di prendere le decisioni necessarie al ripristino delle situazioni fuori soglia o fuori controllo (attivazione di una procedura di escalation);
- ripetizione da parte del Fornitore dell'erogazione di una prestazione, rifacimento di una attività, riconsegna di un prodotto (chiusura di una non conformità);
- azione di intervento sui processi produttivi del Fornitore per evitare il ripetersi di sistematiche non conformità (esecuzione di una azione correttiva);
- applicazione di rilievi;
- applicazione di penali;
- azioni aggiuntive: risoluzione e richiesta danni per grave inadempimento.

Segue un approfondimento degli istituti a tutela della qualità dell'erogazione della fornitura.

<u>Rilievi</u>

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte della Committente conseguenti il non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale. Pertanto oltre a quanto esplicitamente previsto potrà essere emesso un rilievo su <u>qualunque inadempimento</u> se non diversamente sanzionato.

I rilievi non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterati e accumulati, danno luogo a penali P, secondo quanto previsto in appendice "Livelli di Servizio".

I rilievi possono essere emessi dal Direttore dell'esecuzione della Committente, dai responsabili di progetto e/o di servizio della Committente e/o da strutture della Committente preposte o di supporto al controllo e/o monitoraggio della fornitura e sono formalizzati attraverso una nota di rilievo, ognuna delle quali potrà contenere uno o più rilievi.

Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre alla Committente un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni entro 3 giorni.

Penali

Lo scopo delle penali è quello di riequilibrare il servizio effettivamente ricevuto (di minore qualità, e/o generando disservizi e/o ritardi e/o inducendo un danno all'utilizzatore) dalla Committente/Amministrazione al corrispettivo da erogarsi che è stabilito per prestazioni effettuate a regola d'arte.

Le penali sono organizzate in modo progressivo in relazione alla gravità o al ripetersi della mancata soddisfazione degli adempimenti richiesti.

- Fine del documento -