



Consip S.p.A.

“Servizio di manutenzione della piattaforma software Archibus”

CAPITOLATO TECNICO

SERVIZIO DI MANUTENZIONE DELLA PIATTAFORMA SOFTWARE ARCHIBUS



INDICE

1	PREMESSA	4
1.1	Definizioni.....	4
1.2	Contesto di riferimento	4
2	OGGETTO DEL SERVIZIO.....	6
2.1	Servizio di manutenzione correttiva e adeguativa	6
2.1.1	SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA E LIVELLI DI SERVIZIO.....	6
2.1.2	SERVIZIO DI MANUTENZIONE ADEGUATIVA.....	7
2.2	Servizi professionali connessi a nuovi sviluppi e manutenzione evolutiva	8
2.3	Modalità di erogazione del servizio.....	9
2.3.1	MACRO-PROCESSI, FUNZIONI E STRUMENTI	9
2.3.1.1	EVOLUZIONE PROCESSI IN ESERCIZIO PRESSO SOGEI	9
2.3.1.2	CARATTERISTICHE PRINCIPALI RICHIESTE PER I MACRO-PROCESSI DELLA PIATTAFORMA DI FM.....	9
2.3.2	UTENTI DEL SISTEMA	10
2.3.3	CARATTERISTICHE DEL SOFTWARE REALIZZATO.....	10
2.4	Predisposizione, verifica e supporto al collaudo.....	11
2.5	Consegna in gestione	12
2.6	Passaggio in esercizio e avvio	13
2.7	Redazione del piano della qualità	13
2.8	Verifica di conformità.....	14
3	GESTIONE DEL SERVIZIO	16
3.1	Responsabile delle attività contrattuali	16
3.2	Modalità di comunicazione	16



3.3	Adempimenti per la Sicurezza	16
3.4	Lingua	16
3.5	Riservatezza.....	16
4	MONITORAGGIO DELLE COMPETENZE.....	18
5	PENALI	19
6	MODALITÀ DI FATTURAZIONE.....	20



1 PREMESSA

1.1 DEFINIZIONI

Nel corpo del documento, ai termini di cui appresso, viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- CONSIP: la società che, in qualità di stazione appaltante, affida il Servizio oggetto del presente Capitolato;
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A., beneficiaria del Servizio
- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali dovrà conformarsi il Servizio;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e l'impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- Società: la società aggiudicataria del Servizio;
- Malfunzionamento: qualsiasi anomalia funzionale dei prodotti software e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso;
- Responsabile delle attività contrattuali: la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali;
- Sistema Informativo: il sistema informativo gestito da Sogei con sede in Via Mario Carucci 99.

1.2 CONTESTO DI RIFERIMENTO

Nel 2016, attraverso l'acquisizione della piattaforma software ARCHIBUS, la Sogei ha avviato un progetto di realizzazione di un sistema informativo per la gestione del patrimonio immobiliare con l'obiettivo di ottenere i seguenti benefici:

il monitoraggio e controllo dei servizi di Facility Management rispetto alle soluzioni rese disponibili dai fornitori dei servizi stessi;

- la conoscenza del patrimonio immobiliare e di tutte le componenti che lo costituiscono;
- il supporto ai processi operativi legati alla gestione delle attività di Facility Management;
- il supporto alle decisioni di pianificazione strategica;
- la produzione di reportistica di sintesi per i diversi livelli dell'organizzazione;
- Il monitoraggio della conformità delle attività poste in essere presso le diverse sedi.

Capitolato tecnico



La soluzione di Facility management implementata consente oggi il supporto ai seguenti 8 macro-processi per Sogei:

- Spazi e Human Resource – gestione e classificazione degli spazi, gestione della localizzazione delle risorse all'interno degli spazi;
- Impianti e attrezzature di sicurezza – gestione degli impianti e degli apparati relativi alla sicurezza e antincendio;
- Manutenzione – gestione delle richieste di intervento di manutenzione sugli immobili e sugli impianti;
- Documentale – Classificazione dei documenti e relativa associazione agli elementi anagrafici cui sono riferiti;
- Asset – gestione degli asset in termini di impiego, posizione e assegnatari;
- Property – gestione del patrimonio immobiliare;
- Compliance – gestione del catalogo di adempimenti cogenti;
- Sicurezza sul lavoro – gestione della sicurezza sul lavoro, valutazione dei rischi e gestione delle emergenze.

A partire dall'anno 2019 la suddetta piattaforma software ARCHIBUS è stata alla base di un'estensione progettuale e di personalizzazione dei processi per il MEF che ha richiesto una specifica iniziativa autorizzata dal Dipartimento DAG del MEF e un apposito contratto di esternalizzazione per servizi professionali a carico del cliente nell'ambito del *“Contratto Quadro SGI - 2019-0018 CRED190107: Sistemi gestionali integrati per le PA Lotto 1 per i servizi a supporto del programma di innovazione digitale del MEF - obiettivo FM1 Progetto Pilota Facility Management – GIPI - Gestione del Patrimonio Immobiliare MEF”*.

La soluzione di Facility Management (FM) implementata per il MEF consente oggi il supporto ai seguenti macro-processi:

- Spazi e Human Resource – gestione e classificazione degli spazi, gestione della localizzazione delle risorse all'interno degli spazi; gestione dei visitatori abituali;
- Moving – definizione del processo di movimentazione del personale MEF nelle sedi censite dal progetto;
- Manutenzione – gestione delle richieste di intervento di manutenzione sugli immobili e sugli impianti;
- Property – gestione del patrimonio immobiliare e cruscotto di monitoraggio.



2 OGGETTO DEL SERVIZIO

Il presente Capitolato disciplina l'affidamento del servizio di manutenzione per 12 (dodici) mesi della piattaforma software Archibus, ivi comprese tutte le attività connesse allo svolgimento delle prestazioni medesime così come regolamentate, oltre che dal presente Capitolato, anche dallo Schema di contratto e dalle Condizioni Particolari.

In particolare, si richiede:

- a) il servizio di manutenzione correttiva e adeguativa della piattaforma software di Facility Management e di tutto il software sviluppato;
- b) l'erogazione di servizi professionali connessi a nuovi sviluppi e manutenzione evolutiva della piattaforma di Facility Management, sulla base di eventuali esigenze di Sogei, da erogare per massimo n. 150 giorni/persona su richiesta di Sogei.

La Società si impegna a garantire il servizio di manutenzione per 12 (dodici) mesi, a decorrere dal 28/10/2020.

2.1 SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA E ADEGUATIVA

2.1.1 SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA E LIVELLI DI SERVIZIO

Il fornitore dovrà effettuare la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti sulle funzionalità, sulle interfacce utente e sulle basi dati dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi in esercizio ed in genere di tutti i componenti del sistema presi in carico ad inizio fornitura. Si precisa che l'intervento di manutenzione correttiva può riguardare anche il disallineamento della documentazione utente.

In particolare, il servizio di manutenzione correttiva comprende tutte le attività volte ad assicurare la piena operatività della soluzione, sia a fronte di difetti del codice, malfunzionamenti od anomalie, sia in caso di problemi, potenziali o manifesti, derivanti da obsolescenza o incompatibilità tecnologica della infrastruttura sulla quale è basato.

Per quanto riguarda la rimozione dei malfunzionamenti, Sogei dovrà avere un unico referente della Società (di norma il Responsabile della fornitura) per la comunicazione e per la gestione dei problemi riscontrati, indipendentemente dal componente software nel quale si è verificato l'errore.

A seguito dell'intervenuta segnalazione del malfunzionamento e/o dell'anomalia, la Società è tenuta ad adoperarsi, attivando tutte le strutture a sua disposizione, per la diagnosi dell'errore e per l'individuazione e la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia riscontrati e, comunque, secondo le modalità e con la tempistica descritta nella tabella che segue.

Gravità malfunzionamento	Tempo di presa in carico del malfunzionamento	Tempo di risoluzione
Alta	1 giorno lavorativo	Risoluzione del problema o individuazione di un workaround entro tre (3) giorni lavorativi a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento.



Media	3 giorni lavorativi	Risoluzione del problema o individuazione di un workaround entro cinque (5) giorni lavorativi a partire dal momento in cui ha in cui ha preso in carico il malfunzionamento.
Bassa	6 giorni lavorativi	Risoluzione del problema o individuazione di un workaround entro dieci (10) giorni lavorativi a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento.

Ai fini della individuazione della tipologia di gravità di malfunzionamento in essere, fanno fede le seguenti definizioni:

- **Alta:** un prodotto della soluzione software adottata non funziona e non esiste al momento della segnalazione alcun workaround applicabile; il malfunzionamento ha un significativo impatto operativo e rende parziale la fruizione della soluzione adottata;
- **Media:** un prodotto non funziona come previsto nella relativa documentazione; il malfunzionamento ha un impatto operativo secondario e comunque la soluzione adottata è funzionante ma non nelle modalità e performance richieste;
- **Bassa:** alcune funzionalità secondarie della soluzione adottata risultano degradate o non corrispondenti agli standard richiesti.

Qualora, in contraddittorio, si accerti che per la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia segnalati sia necessario un tempo superiore a quello indicato nella tabella precedente Sogei e il fornitore concorderanno il termine per la correzione del malfunzionamento provvedendo a riportare in apposita nota il nuovo termine concordato per la correzione stessa.

Nell'ipotesi prevista, e comunque nei casi di malfunzionamento di gravità Alta, il fornitore dovrà, comunque, fornire una soluzione temporanea (workaround) al malfunzionamento e mantenere costantemente informata la Sogei circa l'avanzamento delle azioni intraprese e dei risultati conseguiti per la diagnosi e la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia.

Il discrimine tra malfunzionamento e nuova esigenza è determinato da Sogei, sulla base della documentazione esistente o, per quanto non rilevabile dalla documentazione, dai regolamenti e dalle prassi amministrative. Nei casi di carenza di documentazione l'attribuzione verrà fatta secondo regole di correttezza, buona fede e ragionevolezza tecnica. In nessun caso l'onerosità della soluzione potrà essere valutata quale discriminante. Nel caso si tratti di nuova esigenza e non di malfunzionamento, verrà applicato il processo autorizzativo previsto per gli interventi di manutenzione evolutiva.

2.1.2 SERVIZIO DI MANUTENZIONE ADEGUATIVA

Il servizio di manutenzione adeguativa comprende le attività volte ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico della piattaforma di FM ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi e d'ambiente). A titolo esemplificativo viene innescata dall'esigenza di adeguamenti necessari a seguito di innalzamento di versioni della piattaforma di FM e/o del software di base.



Nell’ambito del servizio di manutenzione adeguativa sono compresi anche gli interventi volti a migliorare le prestazioni e/o la qualità delle funzioni esistenti, quali:

- modifiche, anche massive, non a carattere funzionale, all’applicazione (ad esempio cambiamento di titoli sulle maschere, ecc.);
- adeguamenti dovuti a cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni del numero utenti, per migliorie di performance, per aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.);
- ogni altra tipologia di intervento finalizzata ad una migliore fruizione del software applicativo in esercizio.

A fronte di aggiornamenti o a conclusione di interventi di manutenzione o a conclusione di una richiesta di intervento, i prodotti aggiornati e la relativa documentazione, se aggiornata, dovranno essere consegnati a Sogei. Sarà cura della Società fornire a Sogei tutti i prodotti attraverso supporti informatici esenti da virus o tramite appositi spazi dedicati nell’ambiente Sogei, le cui specifiche tecniche di collegamento verranno appositamente fornite da Sogei stessa.

La consegna degli aggiornamenti è formalizzata tramite un apposito verbale di consegna eventualmente elettronico.

La Sogei effettua in proprio la verifica formale della consegna; le eventuali incongruenze riscontrate durante tale fase determineranno la non accettazione di tutti i prodotti/documenti consegnati e saranno formalizzate nel Verbale di consegna.

2.2 SERVIZI PROFESSIONALI CONNESSI A NUOVI SVILUPPI E MANUTENZIONE EVOLUTIVA

La manutenzione evolutiva (MEV) rappresenta i servizi realizzativi per evoluzioni delle funzionalità installate nella piattaforma in ambito alla presente fornitura. Per servizi di manutenzione evolutiva (MEV) si intende la realizzazione di funzionalità volte a soddisfare esigenze utente che riguardano funzioni aggiuntive, modificate o complementari alla piattaforma esistente. Sono riconducibili a manutenzione evolutiva anche le modifiche urgenti alle funzioni, da realizzarsi con risorse e tempi contenuti, quali ad esempio la modifica di una transazione o di un report per una diversa presentazione dei dati.

I servizi di manutenzione evolutiva comprendono le attività per:

- la manutenzione evolutiva di software per parametrizzare, personalizzare e integrare la soluzione già offerta dal Fornitore secondo vari metodi, mezzi e modalità, in dipendenza dagli obiettivi, funzionali o meno, richiesti dalla Sogei;
- la manutenzione evolutiva di software ad hoc, che comprende gli interventi volti ad arricchire la soluzione offerta di nuove funzionalità, o comunque a modificare e/o integrare le funzionalità già esistenti.

Per “parametrizzazione” si intende l’utilizzo di tabelle standard, accessibili tramite menu decodificati, in cui è possibile definire il funzionamento della piattaforma, normalmente senza necessità di



sviluppo e conoscenza di codice o linguaggi informatici, nonché l’attività di sviluppo di ulteriori aree funzionali richieste da Sogei non originariamente offerte dalla piattaforma o non risolvibili con soli interventi iniziali di parametrizzazione.

Con la personalizzazione, cioè con lo sviluppo di nuove funzionalità non originariamente offerte dalla piattaforma, si vanno a coprire ulteriori aree funzionali richieste dalla Sogei.

Rientra in questi servizi anche la sola attività di realizzazione del software e relativa base dati, a partire dalla documentazione fornita dalla Sogei o da terzi dalla Sogei indicati. In questo caso il Fornitore è comunque tenuto all’esecuzione dei test, nella modalità descritta nel presente capitolato. Si precisa che per queste attività dovrà essere sempre prodotto un Piano di Qualità di Obiettivo.

Il servizio è organizzato per Obiettivi, ognuno dei quali si configura, sia per gli aspetti tecnici che per quelli amministrativo/contabili, come un vero e proprio “progetto”.

Sogei, potrà richiedere nell’ambito di vigenza contrattuale, un numero massimo di 150 giornate/uomo da dedicare al servizio di manutenzione evolutiva.

2.3 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

2.3.1 MACRO-PROCESSI, FUNZIONI E STRUMENTI

2.3.1.1 EVOLUZIONE PROCESSI IN ESERCIZIO PRESSO SOGEI

La piattaforma ARCHIBUS di Facility management attualmente in uso presso Sogei dovrà prevedere interventi evolutivi dei seguenti macro-processi già presenti e avviati nel sistema per adeguamenti e personalizzazioni degli ambiti attuali che Sogei intende effettuare:

1. spazi e occupazione
2. manutenzione su richiesta
3. moving personale
4. manutenzione programmata
5. gestione impianti e asset
6. gestione dei lavoratori, degli incarichi e della Cartella Clinica innestata sul processo esteso di Environmental, Health & Safety (gestione della L. 81/08 in ambito Sogei);
7. Cruscotto di monitoraggio

2.3.1.2 CARATTERISTICHE PRINCIPALI RICHIESTE PER I MACRO-PROCESSI DELLA PIATTAFORMA DI FM

Di seguito si elencano a titolo esemplificativo e non esaustivo le principali caratteristiche/funzionalità richieste per i macro-processi sopra elencati.



Obiettivo principale della piattaforma di FM per Sogei è quella della gestione di Spazi e Risorse al fine di conoscere la localizzazione e la consistenza degli immobili, indicando come e chi li sta utilizzando e consentire interrogazioni bidirezionali tra dati e planimetrie, generando report di analisi e/o riepilogo.

Per ogni immobile gestito dalla piattaforma:

- deve essere attivato il cruscotto di monitoraggio,
- deve essere garantita l'organizzazione e la gestione di tutti gli aspetti legati alla gestione della sicurezza sul lavoro in linea con quanto stabilito dal Decreto Legislativo 81/2008.

La piattaforma dovrà ottimizzare l'integrazione con il sistema di gestione degli asset presente nelle varie sedi e che già gestisce l'intero ciclo di vita dei beni per le componenti Hardware e Software e rendere efficiente il coordinamento degli spostamenti delle risorse e dei relativi traslochi di attrezzature a loro assegnate.

2.3.2 UTENTI DEL SISTEMA

Gli utenti concorrenti della piattaforma ARCHIBUS di FM sono gli attuali 30 previsti dal precedente contratto, suddivisi nelle seguenti tipologie:

- operatore di consultazione: utilizza le componenti del sistema al fine di effettuare interrogazioni/ricerche e monitoraggi delle attività svolte;
- operatore di struttura: visualizza e/o modifica le informazioni di pertinenza;
- supervisore: utilizza l'accesso alla piattaforma tramite cruscotto di monitoraggio e possiede una dashboard personalizzata per la supervisione del management;
- amministratore di sistema: provvede agli aggiornamenti degli utenti del sistema e gestisce l'esecuzione di adempimenti di tipo massivo (es. elaborazioni batch, produzione di stampe, trasmissioni di flussi informatici, alimentazione di sistemi correlati, ecc.).

2.3.3 CARATTERISTICHE DEL SOFTWARE REALIZZATO

Il software realizzato dovrà essere compatibile con la release/il livello effettivo degli ambienti di collaudo/esercizio attivi al momento in cui il software sarà utilizzato; è pertanto obbligo del Fornitore predisporre e mantenere costantemente adeguati gli ambienti di sviluppo e test alle configurazioni degli ambienti di esercizio, per minimizzare eventuali criticità derivanti da disallineamenti.

Ciò comporta la verifica da parte del Fornitore, in fase di Definizione dell'Obiettivo (o fase equivalente), della configurazione degli ambienti di esercizio, degli effettivi release e dell'eventuale piano di evoluzione degli ambienti.

Si rappresenta che i prodotti software citati nel presente documento potranno subire variazioni di release/livello o potranno essere oggetto di sostituzione con altri prodotti nel corso della fornitura.



Ogni prodotto software realizzato/modificato deve essere esente da difetti e pienamente rispondente ai requisiti funzionali espressi, alle normative vigenti, ai requisiti non funzionali (sicurezza, usabilità, prestazioni, manutenibilità, ecc.), agli standard/linee guida di Sogei, nonché agli standard, linee guida e miglior prassi disponibile per lo sviluppo software.

Si fa presente che, in aggiunta al test proprio di ciascun software sviluppato dal fornitore, Sogei prevede, a campione, una certificazione del software sviluppato, da svolgersi prima del suo rilascio in esercizio. Si tratta di attività, comuni a tutte le applicazioni, finalizzate a garantire omogeneità di comportamento e aderenza alle “best practice” internazionali in materia di sviluppo di applicazioni.

Ne discende che eventuali anomalie riscontrabili sulle funzionalità realizzate e/o modificate e/o non rispetto dei suddetti requisiti devono essere rimosse a totale carico del Fornitore, come parte integrante dei servizi che hanno realizzato suddette funzionalità, anche qualora siano generate da servizi remunerati a giorni persona. Pertanto, l’Impresa dovrà garantire la tempestiva rimozione dei difetti del software nuovo e/o modificato nonché la correzione e/o il ripristino delle basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti con gli stessi livelli di servizio previsti per la manutenzione correttiva.

Si precisa che gli interventi correttivi dovranno riguardare anche la documentazione di corredo del software. Per tutto il software prodotto il Fornitore deve produrre ovvero aggiornare anche la relativa Documentazione a corredo.

I prodotti realizzati devono essere conformi ai requisiti di accessibilità stabiliti dal decreto del Ministro per l’innovazione e le tecnologie dell’8 luglio 2005 e successive modifiche; deve essere garantito il diritto di accesso ai servizi informatici e telematici della P. A. da parte di soggetti disabili e/o svantaggiati.

Per ogni obiettivo realizzativo il Fornitore deve prevedere il supporto sistemistico alle proprie risorse al fine di assicurare, in particolare:

- l’assistenza ad analisti e programmatori per lo sviluppo e la manutenzione;
- l’ottimizzazione delle prestazioni dei programmi;
- il tuning degli accessi alle basi dati;
- la predisposizione degli ambienti di test, delle banche dati di prova, ecc.

Inoltre, il supporto sistemistico deve comprendere l’assistenza per le attività connesse alla predisposizione e all’esecuzione del collaudo e all’avvio in esercizio.

2.4 PREDISPOSIZIONE, VERIFICA E SUPPORTO AL COLLAUDO

Al termine delle attività di realizzazione degli obiettivi, il Fornitore dovrà gestire, sotto il coordinamento delle strutture tecniche di Sogei, la predisposizione dell’ambiente di collaudo (definizione e caricamento della base dati, installazione del software applicativo, personalizzazione del software di base, caricamento degli script di test ecc.). Tale attività deve essere espressamente prevista nel Piano di lavoro dell’Obiettivo progettuale.



Al termine della suddetta attività, il Fornitore dovrà prevedere opportuni test, menzionati nel relativo piano, al fine di accertare che la predisposizione dell’ambiente abbia avuto esito positivo.

La fase di realizzazione (o equivalente) si intende chiusa solo quando le attività di predisposizione e verifica si sono concluse con esito positivo.

Nel corso del collaudo da parte di Sogei, il Fornitore deve garantire, senza alcun onere aggiuntivo, il supporto alle attività di collaudo.

In particolare dovrà garantire:

- Il passaggio di conoscenza sulle funzionalità realizzate;
- Il training-on-the-job durante i primi giorni di avviamento in collaudo;
- la presenza on site, su chiamata, entro 1 giorno lavorativo delle figure professionali competenti;
- il supporto all’esecuzione dei test;
- altre attività in funzione della specificità dell’Obiettivo progettuale per ottimizzare il collaudo ed il successivo rilascio in esercizio.

2.5 CONSEGNA IN GESTIONE

L’Obiettivo realizzativo comprende la consegna in gestione del software realizzato, al fine di assicurare un appropriato passaggio di consegne ai team dedicati ai servizi di gestione; l’attività deve essere formalizzata nel Piano di lavoro dell’Obiettivo, in particolare dovranno essere almeno previste le seguenti attività:

- illustrazione della documentazione prodotta nell’ambito del rilascio del software in esame;
- passaggio di conoscenza funzionale e tecnica.

Il Fornitore è tenuto, preliminarmente al passaggio del software in gestione, a fornire il proprio supporto a Sogei nell’esecuzione dei test di qualità e della certificazione del software, al fine di garantire omogeneità di comportamento e aderenza alle “best practices” internazionali in materia di sviluppo software.

Nel caso in cui l’Obiettivo realizzativo abbia delle ripercussioni sul software di altre aree, il Fornitore deve assicurare un appropriato passaggio di conoscenze ai referenti di tali aree. Tale attività deve essere formalizzata nel Piano di lavoro dell’Obiettivo progettuale, in particolare dovranno essere almeno previste le seguenti attività:

- illustrazione della documentazione prodotta nell’ambito del rilascio del software in esame;
- passaggio di conoscenza funzionale e tecnica per quanto attiene la parte di interesse di altre aree.



2.6 PASSAGGIO IN ESERCIZIO E AVVIO

L’obiettivo realizzativo comprende il supporto ai gruppi di gestione, alle strutture Sogei e ad altre strutture dedicate, finalizzato alla predisposizione dell’ambiente di esercizio. Si precisa che la messa in esercizio potrà avvenire anche in un momento differito rispetto all’avvenuto collaudo.

In particolare, per ogni obiettivo realizzativo, dovranno essere almeno previste le seguenti attività:

- ausilio nella predisposizione dell’ambiente di esercizio (definizione e caricamento della base dati, installazione del software applicativo, personalizzazione del software di base, ecc.);
- training-on-the-job durante i primi giorni di avviamento in esercizio.

Ogni obiettivo realizzativo deve comprendere anche il supporto al servizio di gestione applicativa nelle attività di competenza di quest’ultimo. L’attività deve essere prevista nel corso della fase di avvio in esercizio.

Il Fornitore, avendo già uno strumento di Configuration Management per la gestione del versioning del software della piattaforma di FM (upgrade, patch, ecc.) come da precedente contratto, dovrà realizzare la gestione della configurazione utilizzando propri strumenti.

2.7 REDAZIONE DEL PIANO DELLA QUALITÀ

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 della fornitura di un prodotto o di un servizio e non un mezzo finalizzato alla sola consegna ed accettazione della fornitura.

Le attività di Assicurazione della Qualità sono implementate attraverso verifiche, ispezioni e consuntivi, svolte in particolare sui prodotti delle principali attività atte a introdurre qualità nella fornitura, quali:

- la pianificazione della qualità (piano della qualità);
- il controllo della qualità (verifiche, validazioni, riesami, ispezioni e collaudi);
- il controllo e monitoraggio dei livelli di servizio (indicatori di qualità e di servizio).
- Il Fornitore dovrà assicurare la qualità della fornitura sia rispettando i criteri di qualità del proprio processo sia applicando il Piano della Qualità.

Il Piano della Qualità dovrà essere approvato dalla Sogei ed il Fornitore dovrà recepire le eventuali osservazioni. Le successive versioni o revisioni del Piano della Qualità Generale saranno consegnate in funzione delle variazioni intervenute.

La Società, nell’ambito delle attività oggetto del servizio, dovrà redigere un piano della qualità conforme alla norma ISO 9001, per quanto riguarda i principi di assicurazione e gestione della qualità ed alle linee guida ISO 9000-3, per le parti applicabili.



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.

Il Piano della Qualità Generale e il Piano della Qualità di Obiettivo (dove necessario) saranno redatti dal Fornitore sulla base dello schema già utilizzato dal progetto 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 gli eventuali Piani della Qualità di Obiettivo dovranno essere aggiornati a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera o, comunque, su richiesta della Sogei 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 della fornitura, 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 Sogei per tutta la durata contrattuale. Inoltre il Fornitore si impegna a rendere disponibile, su richiesta della Sogei, la base dati di dettaglio contenente tutti i dati rilevati e utilizzata per la valorizzazione degli indicatori di qualità.

Su richiesta della Sogei, il Fornitore dovrà predisporre delle rappresentazioni dell'andamento della fornitura basandosi sui dati riportati nei rapporti sugli indicatori di qualità della fornitura e di obiettivo, anche al fine di effettuare analisi a vari livelli di dettaglio delle informazioni.

2.8 VERIFICA DI CONFORMITÀ

La Verifica di conformità sarà effettuata a seconda della natura e complessità dell'oggetto contrattuale e sarà avviata:

- con riferimento al servizio di cui al paragrafo 2 lett. a), entro il mese successivo al trimestre di riferimento;
- con riferimento ai servizi di cui al paragrafo 2 lett. b), entro il mese successivo al mese di riferimento.

La Società è tenuta a prestare alla Sogei, a propria cura e spese, l'assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione della Sogei quanto necessario alle operazioni di verifica di conformità.

La Società potrà intervenire alla verifica di conformità, anche attraverso propri rappresentanti. In tal caso detti rappresentanti sono tenuti a sottoscrivere i documenti di verifica di conformità che verranno redatti da Sogei (verbali, certificato, ecc.).

In caso di esito negativo della verifica di conformità, ferma restando l'applicazione delle penali, di cui al successivo paragrafo 5, la Società dovrà provvedere, a propria cura e spese, entro il termine che le verrà comunicato dalla Sogei, alla eliminazione dei difetti e/o delle carenze riscontrati entro il termine massimo di 5 giorni lavorativi, oppure di 3 giorni lavorativi se il malfunzionamento segnalato riguarda problemi di sicurezza del prodotto, ovvero una vulnerabilità tecnica che metta in pericolo l'integrità della piattaforma e dei contenuti esposti.

Dopo la comunicazione, da parte della Società, dell'avvenuta eliminazione dei difetti e/o delle



Consip S.p.A.

“Servizio di manutenzione della piattaforma software Archibus”

carenze, la Sogei procederà a nuova verifica di conformità nei termini e con le modalità di cui ai commi precedenti.

In caso di ulteriore esito negativo della verifica di conformità, la Sogei avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire tutta o in parte la fornitura a terzi in danno della Società e fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento di tutti i danni comunque subiti.

A completamento della verifica positiva sarà prodotto il “Verbale di conformità” che dovrà essere sottoscritto dal Responsabile della Fornitura e dal Responsabile Sogei.



3 GESTIONE DEL SERVIZIO

Il contratto avrà efficacia dalla data della sua stipula per **12 (dodici) mesi**, in coerenza con le tempistiche riportate al precedente par. 2 e, comunque, sino al completo adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali.

3.1 RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI

La Società dovrà comunicare, trasmettendolo con la documentazione per la stipula, il nominativo del Responsabile del contratto, nonché un numero di telefono e un indirizzo e-mail al quale indirizzare eventuali comunicazioni. La Società deve provvedere in piena autonomia al coordinamento e all'organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti da Sogei.

Sarà compito del Responsabile curare la gestione amministrativa del contratto e delle attività legate alla fatturazione e verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

3.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

La Società si impegna a comunicare, contestualmente alla presentazione della documentazione per la stipula, un numero di fax, un indirizzo e-mail, un indirizzo pec e un numero di telefono al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero di chiamate, per ogni comunicazione relativa alla fornitura.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicando tempestivamente a Sogei eventuali modifiche.

3.3 ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA

La Società s’impegna a porre in essere quanto necessario a garantire l’esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del D. Lgs. 81/2008 “Testo Unico sulla sicurezza durante il lavoro”, cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti della Committente e degli uffici dell’Amministrazione Finanziaria presso cui dovranno essere svolte le attività contrattuali, ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell’art. 26 del citato decreto.

In considerazione della natura della fornitura oggetto della presente procedura, non sussiste, ai sensi dell’art. 26, comma 3-bis del D.Lgs. 9 aprile 2008 n. 81, l’obbligo di procedere alla predisposizione del Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze (c.d. DUVRI).

3.4 LINGUA

Tutte le attività e la documentazione sarà in lingua italiana e/o inglese.

3.5 RISERVATEZZA

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra la Società e Sogei sono riservati, pertanto è richiesta la massima attenzione per il loro utilizzo, in particolare se questo avviene al di fuori delle sedi Sogei.



Consip S.p.A.

“Servizio di manutenzione della piattaforma software Archibus”

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione ricevuta o prodotta, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione e i moduli software forniti da Sogei o realizzati per il servizio, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.



4 MONITORAGGIO DELLE COMPETENZE

Prima della stipula, la Società dovrà fornire a Sogei i curriculum vitae delle risorse messe che metterà a disposizione.

La Società si impegna a fornire i professionisti indicati per tutto il periodo di validità contrattuale. Eventuali variazioni (in ingresso o in uscita) dei professionisti dichiarati dovranno essere comunicate anticipatamente e debitamente motivate; la Società dovrà comunicare entro 5 (cinque) giorni solari la sostituzione, dichiarando in modo ufficiale e formale il possesso, da parte delle nuove figure di requisiti professionali definiti nel presente capitolato.

Sogei si riserva la possibilità di valutare, in qualsiasi momento, i livelli di conoscenza e l' idoneità allo svolgimento delle attività richieste della risorsa messa a disposizione dalla Società, sia tramite interviste dirette sia richiedendone il Curriculum Vitae.

È essenziale da parte del Fornitore un elevato grado di flessibilità nel rendere disponibili le risorse, nonché nel garantire le necessarie competenze.

Nel caso di indisponibilità dei referenti, ad esempio per ferie, malattia, il Fornitore deve garantire un'adeguata sostituzione al fine di assicurare il servizio richiesto dalla Committente.

I referenti dovranno dare piena visibilità alla Sogei su tutte le attività di propria competenza.



5 PENALI

Sogei applicherà le penali, secondo le modalità previste in contratto, nei seguenti casi:

- in caso di ritardo nei tempi previsti per la presa in carico del malfunzionamento, di cui al precedente paragrafo 2.1.1, si applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale, per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini indicati;
- in caso di ritardo nei tempi previsti per la risoluzione del malfunzionamento di cui al precedente paragrafo 2.1.1, si applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale, per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini indicati;
- nel caso di mancata disponibilità di uno o più professionisti, Sogei applicherà una penale pari all'1 (uno) per mille dell'importo totale del contratto per ciascun professionista;
- nel caso di sostituzioni di professionisti richieste formalmente da Sogei, Sogei applicherà una penale pari all'1 (uno) per mille dell'importo totale del contratto per ogni giorno solare di ritardo nella mancata comunicazione della sostituzione rispetto ai termini indicati al precedente par. 4;
- in caso di esito negativo della verifica di conformità di cui al paragrafo 2.8, si applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale, per ogni giorno intercorrente tra la data del verbale negativo e quello positivo.

Nell'ipotesi in cui l'importo delle penali applicabili superi l'ammontare del 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale complessivo, la Sogei avrà il diritto di risolvere, totalmente o parzialmente, il contratto in danno della Società, salvo il diritto dell'eventuale maggior danno.



6 MODALITÀ DI FATTURAZIONE

La società potrà emettere fattura nella modalità trimestrale posticipata, a seguito della verifica di conformità positiva.

Nella prima fattura trimestrale posticipata, il fornitore, a seguito della positiva verifica di conformità, potrà ricomprendere il corrispettivo relativo al periodo dal 28 ottobre 2020 alla data di stipula.

In relazione alle giornate di supporto specialistico, la Società potrà emettere fattura successivamente alla approvazione da parte della Committente del “consuntivo attività”, contenente il dettaglio delle prestazioni professionali erogate nel periodo di riferimento, nonché della verifica di conformità positiva.

La fattura dovrà riportare il numero di repertorio del contratto ed il codice CIG.

Si precisa che la mancanza di uno di questi elementi consente al committente di rifiutare la fattura entro il termine previsto.