

ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO

Capitolato per l'acquisizione di licenze software e di servizi per la soluzione di CRM, Case ed Asset Management del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di licenze software e di servizi per la soluzione di CRM, Case ed Asset Management del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

INDICE

INDICE	2
INDICE TABELLE	3
1 PREMESSA.....	4
1.1 ACRONIMI.....	5
2 IL CONTESTO	6
3 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA	8
3.1 OGGETTO	8
3.2 DURATA.....	8
3.3 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA.....	9
4 DESCRIZIONE DEGLI OGGETTI DI FORNITURA (LICENZE E SERVIZI).....	10
4.1 FORNITURA DI LICENZE D'USO.....	10
4.1.1 <i>Requisiti funzionali della soluzione di CRM, Case e Asset Management</i>	10
4.1.2 <i>Requisiti tecnici della soluzione di CRM, Case e Asset Management</i>	12
4.1.3 <i>Dimensionamento della fornitura</i>	13
4.2 SERVIZIO DI MANUTENZIONE SOFTWARE.....	15
4.3 PROPOSTA DI ARCHITETTURA E DIMENSIONAMENTO DEI SISTEMI DI COLLAUDO ED ESERCIZIO DELLA SOLUZIONE.....	16
4.4 SERVIZIO DI INSTALLAZIONE, AVVIAMENTO E TUNING DELLA SOLUZIONE.....	16
4.5 SERVIZIO DI MIGRAZIONE DEI DATI PRESENTI SULLE ATTUALI PIATTAFORME DI CASE E ASSET MANAGEMENT	17
4.6 SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO.....	18
4.7 PROFILI PROFESSIONALI	19
5 MODALITÀ DI ESECUZIONE.....	21
5.1 MODALITÀ CONTINUATIVA A CANONE (SERVIZIO DI MANUTENZIONE SOFTWARE).....	21
5.2 MODALITÀ AD EVENTO.....	22
5.3 ORARIO DI SERVIZIO	23
5.4 LUOGO DI LAVORO.....	24
6 GESTIONE DELLA FORNITURA.....	25
6.1 START-UP DELLA FORNITURA	25
6.2 PIANIFICAZIONE E CONSUNTIVAZIONE	25
6.2.1 <i>Piani di Lavoro</i>	25
6.2.2 <i>Stato Avanzamento Lavori</i>	26
6.2.3 <i>Attivazione del Servizio di Installazione, Avviamento e Tuning e del Servizio di Migrazione dei Dati</i>	27
6.3 RILIEVI.....	27
6.4 DOCUMENTAZIONE PRODOTTA.....	27
6.4.1 <i>Consegna di documentazione</i>	28
6.5 CONSEGNA DEI PRODOTTI	28
6.6 ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ.....	28
6.6.1 <i>Piano della Qualità generale</i>	28
6.6.1.1 <i>Schema del Piano di Qualità Generale</i>	29
6.6.1.2 <i>Consegna e approvazione del Piano di Qualità Generale</i>	31
6.6.2 <i>Indicatori di Qualità</i>	32
6.6.2.1 <i>Revisione delle metriche degli indicatori di qualità</i>	32
6.6.2.2 <i>Rapporto Indicatori di Qualità</i>	32
6.7 GARANZIA	33
7 COLLAUDI	35



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di licenze software e di servizi per la soluzione di CRM, Case ed Asset Management del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

7.1	COLLAUDO DELLA SOLUZIONE AD INIZIO FORNITURA	35
7.2	COLLAUDO DEGLI OBIETTIVI	35

INDICE TABELLE

Tabella 1 - Distribuzione temporale di attivazione dei servizi per ambito.....	9
Tabella 2 - Requisiti funzionali per macroaree	12
Tabella 3 - Requisiti tecnici.....	13
Tabella 4 - Numerosità per tipologia di utilizzo e per ambito.....	14
Tabella 5 - Modalità di esecuzione dei servizi.....	21
Tabella 6 - Percentuali per il calcolo del corrispettivo del servizio di installazione, avviamento e tuning.....	22
Tabella 7 - Percentuali per il calcolo del corrispettivo del servizio di migrazione dati	22



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di licenze software e di servizi per la soluzione di CRM, Case ed Asset Management del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

1 PREMESSA

Il presente Capitolato ha lo scopo di descrivere gli oggetti della presente fornitura, in quantità, qualità e livelli di servizio adeguati.

Si ricorda che le prescrizioni contenute nel presente Capitolato tecnico rappresentano requisiti minimi della fornitura.

Sono parti integranti del Capitolato le seguenti appendici:

Appendice 1: Descrizione del contesto tecnologico ed applicativo.

Appendice 2: Indicatori di qualità

Nel corpo del presente capitolato i termini e le espressioni di seguito indicati devono essere interpretati secondo le seguenti definizioni:

Fornitore: l'Impresa aggiudicataria della presente procedura;

Consip: CONSIP S.p.A.

Amministrazione: si intende il Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze (DAG);

Capitolato: il presente documento e le sue Appendici;

Gara: si intende la gara europea che viene espletata a fronte di questo capitolato.

Committente: l'Amministrazione o la società responsabile del contratto.

Contact Center: è un call center evoluto che integra funzionalità di comunicazione multicanale (telefono, mail, internet, fax, ...) con i sistemi informativi.

Call Center: s'intende l'insieme dei dispositivi, dei sistemi informatici e delle risorse umane atti a gestire, in modo ottimizzato, le chiamate telefoniche da e verso un'azienda/ente.

Incident: in ambito ITIL, e' un qualsiasi evento che non fa parte dell'operatività standard di un servizio e che causa, o può causare, un'interruzione e una riduzione della qualità di tale servizio;

Malfunzionamento: qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità del servizio all'utenza e, in ogni caso, ogni difformità dei prodotti in esecuzione dalla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso;

ITIL: è un framework basato fondamentalmente su best practices nel service management, non e' un modello teorico, ma una collezione di pratiche che hanno dato prova sul campo di essere funzionali ad una solida implementazione del IT service management;

Responsabile del progetto/servizio: soggetto individuato dal Committente, che per una determinata attività progettuale o per un servizio, assume la responsabilità della conduzione dello stesso e, in particolare, costituisce l'interlocutore principale del Fornitore nell'esecuzione delle attività;



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di licenze software e di servizi per la soluzione di CRM, Case ed Asset Management del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Service Desk: in generale è un servizio IT primario richiesto nell'IT Service Management, come definito dall'ITIL, i cui obiettivi sono di agire come punto di contatto tra gli utenti e l'IT Service Management e gestire gli incident e le richieste degli utenti, oltre a fornire un interfaccia verso altri processi ITIL;

Service request: qualsiasi richiesta che perviene al I livello del SD da un Utente per un informazione, consiglio, un cambiamento standard o per un accesso ad un servizio IT, che viene registrata sul sistema di CRM e gestita secondo le modalità definite nel presente capitolato e sue appendici;

Task: singole attività in cui può essere suddiviso un Ticket. Queste singole attività possono essere svolte, a secondo dei casi, in sequenza o in parallelo su una o più strutture. Sono utilizzati in particolar modo nell'ambito dei processi ITIL di change;

Utente: l'utente, di qualsiasi Amministrazione o Ente della PA, o il cliente che accede al Service Desk.

1.1 ACRONIMI

CTI: Computer Telephony Integration

CRM: Customer Relationship Management

DAG: Dipartimento Affari Generali, del personale e dei servizi del MEF

DF: Dipartimento delle Finanze

DPS: Dipartimento per lo Sviluppo e la Coesione Economica

DMZ: demilitarized zone

GG/PP: Giorni persona

ITIL: Information Technology Infrastructure Library

IVR: Interactive Voice Response

MEF: Ministero dell'Economia e delle Finanze

MISE: Ministero dello Sviluppo Economico

PA: Pubblica Amministrazione

PdL: Postazione di Lavoro

SOAP: Simple Object Access Protocol

SD: Service Desk

SLA: Service Level Agreement

SPT: Service Personale Tesoro

SD: Service Desk

SR: Service request

TT: Trouble Ticketing

UDCOM: Uffici di Diretta Collaborazione con il Ministro

XML: eXtensible Markup Language



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di licenze software e di servizi per la soluzione di CRM, Case ed Asset Management del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

2 IL CONTESTO

L'iniziativa si inserisce nell'ambito del progetto di realizzazione di un unico Service Desk DAG ovvero nella implementazione di un modello centralizzato di erogazione di servizi di assistenza di front-end. Il modello è adottato da tutti gli ambiti di assistenza di responsabilità del DAG quali Service Personale Tesoro (SPT), Assistenza Servizi Tecnologici (pdl, posta elettronica ecc...) e Altre applicazioni del DAG. Di seguito una breve descrizione degli ambiti di assistenza:

1. SPT

Nel contesto SPT vengono esercitate diverse applicazioni. Da un lato, esiste il complesso di applicazioni di tipo "gestionale" destinato agli "addetti ai lavori", Uffici Responsabili, cioè gli uffici centrali in seno alle Amministrazioni, e gli Uffici di Servizio, cioè gli uffici sede di servizio dei dipendenti. Attraverso le funzioni del Sistema gestionale vengono elaborate tutte le informazioni che concorrono alla determinazione e alla liquidazione delle competenze stipendiali e alla produzione dei modelli fiscali. In particolare, il Sistema gestionale, in considerazione della natura tecnica delle componenti applicative e del bacino di utenza può essere visto articolato nelle seguenti macro aree:

- SPT Web
- Compensi accessori
- Applicazioni .NET e SPT Modelli

Dall'altro lato, esiste il Portale Stipendi PA dedicato al 1,5 milioni di dipendenti delle Amministrazioni Centrali che si avvalgono di SPT come payroll e finalizzato alla consultazione dei cedolini e CUD e alla comunicazione con il sistema stesso, per quanto di competenza dei singoli amministrati.

Il servizio di assistenza attualmente è erogato con personale dell'Amministrazione utilizzando come strumento per la tracciatura delle segnalazioni utente la piattaforma BMC/Remedy dislocata nel centro servizi del fornitore Telecom Italia e di proprietà del fornitore stesso. Nel corso del 2013 l'utenza SPT si dovrebbe ampliare ad altre Amministrazioni, quali, in particolare, gli Enti Locali (EELL) come: comuni, province, regioni, ASL e così via.

2. Assistenza Servizi Tecnologici

L'oggetto del servizio è la ricezione, il tracciamento fino alla chiusura, l'analisi, la risoluzione, se presente nelle FAQ e lo smistamento al corretto gruppo di soluzione delle segnalazioni utente per malfunzionamenti e/o richieste di attività riguardanti le postazioni di lavoro, la posta elettronica, le utenze, i server, le reti e alcune applicazioni.

Gli utenti serviti sono i dipendenti del MEF appartenenti al DAG e all'UDCOM, i dipendenti del MISE appartenenti al DPS e i dipendenti di Consip e per alcune applicazioni legacy del DAG anche i dipendenti del MEF appartenenti al DF.

Il servizio di assistenza è erogato in outsourcing dal fornitore Telecom Italia; lo strumento di trouble ticketing utilizzato è la piattaforma BMC/Remedy di proprietà del fornitore del



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di licenze software e di servizi per la soluzione di CRM, Case ed Asset Management del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

servizio, ma dedicata al MEF. Questa piattaforma è la stessa utilizzata per l'assistenza al servizio SPT.

3. Altre applicazioni del DAG

Il DAG fornisce assistenza anche per applicazioni (es: intranet, protocollo, SIAP, Spring) utilizzate da utenti dislocati presso gli uffici di tutto il MEF, trattandosi di soluzioni a supporto dei processi di funzionamento e della gestione del personale.

Allo stato attuale, per ogni applicazione o aggregato di esse, esiste un team di risorse esterne - gestito da Consip - specializzato sul contesto applicativo e preposto a svolgere sia l'assistenza diretta agli utenti, evadendo le richieste che pervengono tramite mail o chiamate telefoniche, sia l'attività di conduzione applicativa dei sistemi, volta a garantire l'esercizio delle funzionalità nel rispetto dei livelli di servizio prefissati (gestione ordinaria e gestione straordinaria, problem solving, verifica della qualità del software prima degli avvisi in esercizio, gestione della configurazione del software,...).

Tutte le richieste vengono tracciate sullo strumento BIG (proprietario MEF), attraverso il quale è possibile monitorare sia il tempo di "presa in carico", sia il tempo di risoluzione dei malfunzionamenti che, caratterizzati in base alla gravità dell'errore, richiedono tempi di ripristino diversificati.

L'adozione della soluzione richiesta per i tre ambiti di assistenza sopra indicati avverrà secondo una logica di attivazione progressiva per singolo ambito sulla base delle scadenze dei contratti attualmente attivi; tale modalità di attivazione si completerà entro i primi 2 anni rispetto ai 4 previsti di durata contrattuale.

Il contesto tecnologico con la descrizione delle piattaforme di Case management e di Asset management ad oggi utilizzate è descritto nell'Appendice 1.



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di licenze software e di servizi per la soluzione di CRM, Case ed Asset Management del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

3 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

L'iniziativa è relativa alla stipula di un contratto per l'acquisizione di una soluzione software (comprensiva dei servizi di manutenzione, di installazione, avviamento e tuning, di migrazione dei dati e di supporto specialistico) per la gestione dei processi di CRM, Case e Asset Management, che assicuri le principali e più diffuse funzionalità di CRM di seguito meglio esplicitate, ricercando funzionalità e tecnologie innovative a sostegno dell'attività di gestione della relazione cliente/utente.

3.1 Oggetto

Sono oggetto della fornitura i seguenti componenti:

1. Fornitura di Licenze d'uso software non esclusivo, trasferibili, a tempo indeterminato, della soluzione di CRM, Case e Asset Management (nel seguito anche detta "Soluzione Software") avente le seguenti macro funzionalità:
 - a) CRM Management (campagne, eventi, caring);
 - b) Gestione Anagrafica;
 - c) Case Management (Service Request, Trouble Ticket, self Service Request);
 - d) Knowledge Management (FAQ);
 - e) Gestione Workflow;
 - f) Asset e Contract Management;
 - g) Integrazione sistema di fonia (CTI);
 - h) Reporting;
 - i) Mobile Access;nonché la relativa manualistica e tutto quant'altro necessario per rendere fruibile la soluzione software;
2. Servizi di manutenzione della soluzione software;
3. Servizi di installazione, avviamento e tuning della soluzione software;
4. Servizio di migrazione dei dati relativi a ciascun ambito di assistenza presenti sulle piattaforme di Case e Asset Management del Committente o di terzi fornitori;
5. Servizi specialistici di supporto sulla soluzione software.

La soluzione proposta sarà installata negli ambienti di proprietà dell'Amministrazione e/o in uso da parte della stessa.

3.2 Durata



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di licenze software e di servizi per la soluzione di CRM, Case ed Asset Management del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

La durata delle attività relative alla fornitura è di 48 (quarantotto) mesi a decorrere dalla "Data di inizio attività" che sarà comunicata secondo le modalità indicate nel Contratto.

3.3 Modalità di attivazione della fornitura

Si riporta di seguito un prospetto che illustra, indicativamente, la previsione temporale di attivazione del servizio di assistenza (Service Desk) per gli specifici ambiti; tale pianificazione condiziona le modalità di attivazione degli oggetti di fornitura per ambito (fornitura licenze, servizi di installazione, avviamento e tuning, servizi di migrazione dati, supporto specialistico).

I Anno	II Anno	III Anno	IV Anno
<ul style="list-style-type: none">Assistenza Servizi TecnologiciSPT	Altre applicazioni DAG	-	-

Tabella 1 - Distribuzione temporale di attivazione dei servizi per ambito

Tale previsione potrà essere soggetta a variazione in funzione di specifiche esigenze da parte del Committente.

Ad inizio fornitura saranno comunicate dal Committente le eventuali variazioni intercorse, fermo restando la facoltà per Consip e per l'Amministrazione di effettuare ulteriori modifiche nel corso della durata contrattuale.



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di licenze software e di servizi per la soluzione di CRM, Case ed Asset Management del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

4 DESCRIZIONE DEGLI OGGETTI DI FORNITURA (LICENZE E SERVIZI)

4.1 Fornitura di licenze d'uso

Il Fornitore dovrà indicare la denominazione commerciale ed il numero di versione/release di ciascuna componente offerta facente parte della soluzione; tali componenti, rispondenti ai requisiti di seguito espressi dovranno essere disponibili e completi, unitamente alle eventuali migliorie/funzionalità e prodotti proposti dal Fornitore in sede di offerta tecnica.

Nel caso in cui la soluzione offerta sia costituita da diverse componenti software, il fornitore dovrà garantire la piena integrazione delle suddette componenti nonché la manutenzione ed evoluzione almeno per tutta la durata del contratto.

4.1.1 Requisiti funzionali della soluzione di CRM, Case e Asset Management

La soluzione, di cui al paragrafo 3.1, deve soddisfare i seguenti requisiti funzionali:

Generali	
	Configurabilità e possibilità di personalizzazione del sistema secondo un approccio multi-tenant, così da permettere la separazione logica delle aree di dati e funzioni pertinenti a ciascun ambito di assistenza
	Configurabilità del layout delle interfacce utente; in particolare, la flessibilità deve poter consentire una personalizzazione del layout dell'interfaccia per gli operatori di Service Desk specifico di ogni ambito di assistenza
	Disponibilità di interfaccia in lingua italiana per le funzionalità esposte su Internet di tipo self service
	Disponibilità della soluzione a registrare i valori derivanti dalla funzionalità telefonica della Customer "satisfaction a caldo" a completamento dell'attività di assistenza da parte dell'operatore del Service Desk
Anagrafica	
	Gestione delle anagrafiche Clienti/Utenti e Organizzazioni con alberatura multilivello specifica per ogni tenant/ambito di assistenza; presenza di funzionalità rivolte al controllo e miglioramento della qualità dei dati
	Visualizzazione sia di tutte le informazioni relative ad un Cliente/Utente e Organizzazione su unico desktop che di tutte le interazioni registrate sul sistema di CRM
Service Request	
	Gestione completa del ciclo di lavorazione di una Service Request (Apertura, identificazione del Cliente/Utente, Lavorazione, Riassegnazione, Correlazione, Chiusura) che consenta l'interazione e controllo dell'operatività tra gli operatori del Service Desk e dei livelli sottostanti di assistenza



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di licenze software e di servizi per la soluzione di CRM, Case ed Asset Management del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

	Funzionalità di generazione di Trouble Ticket direttamente correlabile ad una Service Request padre; il Trouble Ticket dovrà poter essere trasmesso ad altri sottosistemi di Case Management tramite web services
	Gestione coordinata tra Service Request, Trouble Ticket e Task correlati su più piattaforme con evidenza dei ritorni e cambi di stato
	Instradamento multicanale delle richieste di servizio verso gruppi specializzati di I e di II livello. L'instradamento dovrà poter avvenire anche su code dedicate ai vari canali alternativi al canale telefonico (mail, fax, web)
	Navigazione gerarchica delle Service Request per facilitare l'operatività dell'operatore di Service Desk
	Tracciamento dello storico modifiche sui principali campi di una Service Request eventualmente diversificati sui tenant/ambito di assistenza
	Consultazione dello storico modifiche di una Service Request direttamente dal desktop dell'operatore
	Gestione di alert e notifiche tra gruppi operativi anche multiplatforma
	Gestione di file (allegati) di informazioni condivise fra Operatori e le altre strutture di I e II livello
	Disponibilità del canale web self service utilizzabile dagli utenti attraverso Internet ed integrabili con gli eventuali portali specifici di ciascun ambito. Le funzionalità di web self service devono consentire almeno l'apertura di Service Request, la verifica dello stato di lavorazione e la possibilità di accedere alla Knowledge Base(soluzioni o FAQ) e/o parte di essa direttamente dall'utente. Dovrà essere possibile la gestione degli allegati da parte dell'utente in sede di apertura della Service Request via web
Knowledge Management	
	Presenza di una base di conoscenza (KB) strutturabile secondo differenti processi in relazione ad esigenze differenziate di ciascun ambito
	Disponibilità di funzioni di consultazione della KB disponibili sul desktop dell'operatore e integrazione con le funzionalità di gestione delle Service Request
	Disponibilità di funzionalità grafiche per la gestione della KB (processi di creazione, modifica, approvazione e pubblicazione delle FAQ)
Workflow	
	Creazione e gestione dei workflow tramite funzionalità grafiche; funzionalità di interfacciamento con altri sistemi per la gestione di eventi in modalità sincrona e asincrona
	Monitoraggio dei workflow in esecuzione
CRM (Campagne e Gestione eventi di comunicazione)	
	Predisposizione e gestione di campagne tramite i canali telefonico, mail, web e miste
	Definizione del questionario della campagna tramite script, file e web



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di licenze software e di servizi per la soluzione di CRM, Case ed Asset Management del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

	Definizione e gestione della lista destinatari da anagrafiche interne, da liste esterne (import di file), miste e tramite funzioni integrate di segmentazione e targeting
	Gestione automatica dell'invio mail con questionario Gestione dei questionari compilati
	Creazione e gestione di un piano di eventi di marketing
	Creazione e gestione di eventi di comunicazione (workshop, seminari, incontri) in termini di: a) Anagrafica evento (nome, date di iscrizione, pubblicazione, erogazione) b) Costruzione del banner e di eventuali locandine sia web che pdf c) Definizione lista di invitati d) Invio inviti via mail e) Iscrizione via portale o tramite link presenti nella mail f) Pubblicazione eventi/sessioni su portali esterni g) Gestione dei feedback h) Gestione degli iscritti in termini di soglia massima
Asset e Contract Management	
	Gestione anagrafica dei beni e degli assegnatari
	Gestione delle informazioni riguardanti il grado di obsolescenza dei beni
	Gestione dei dati contrattuali relativi a: acquisto, manutenzione, garanzia
	Gestione del ciclo di vita degli asset e dei relativi cambi di stato
	Gestione variazioni della configurazione hardware
	Gestione variazioni della configurazione software
	Gestione dei trasferimenti di asset tra assegnatari e tra sedi
	Integrabilità con altri DB di asset management
Reportistica	
	Disponibilità di strumenti di analisi delle informazioni del CRM, Case e Asset Management per lo sviluppo di reportistica analitica
	Gli strumenti di analisi devono includere metadati report e dashboard predefiniti per l'analisi dimensionale delle attività di CRM, Case e Asset Management (Service Request, Trouble Ticket, eventi, campagne, asset,...)
	Reportistica operativa personalizzabile a vari livelli di aggregazione

Tabella 2 - Requisiti funzionali per macroaree

4.1.2 Requisiti tecnici della soluzione di CRM, Case e Asset Management

La soluzione, di cui al paragrafo 3.1, deve soddisfare i seguenti requisiti tecnici:



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di licenze software e di servizi per la soluzione di CRM, Case ed Asset Management del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Architettura	
	La soluzione dovrà essere installata in ambiente Linux, dal momento che il Committente, per scelte di tipo strategico, ha avviato un piano di consolidamento delle proprie applicazioni su questa tipologia di sistema operativo. E' richiesto pertanto che il software fornito sia supportato in ambiente Linux
	La soluzione dovrà essere installata su sistemi hardware ad architettura x86. Pertanto è richiesto che il software fornito sia supportato su processori con questa architettura
	La soluzione deve essere fruibile tramite web browser
	La soluzione deve prevedere la possibilità di essere installata su di una architettura distribuita (multi-livello) con possibilità di frapporte dei firewall tra i vari livelli applicativi
	La soluzione deve avere la possibilità di essere installata su di una architettura che prevede l'alta disponibilità dei servizi applicativi; tale obiettivo può essere perseguito utilizzando tecnologie di Clustering dei servizi o loro bilanciamento su più nodi contemporaneamente attivi. E' richiesto pertanto che il software fornito sia supportato in ambienti che prevedono l'alta affidabilità dei servizi
	La soluzione deve prevedere l'esposizione di servizi in modalità web-services, per lo scambio di flussi di dati con altri sottosistemi. Altre proposte di modalità tecnologiche di integrazione saranno oggetto di valutazione in sede di offerta tecnica
	La soluzione deve prevedere la gestione della multicanalità in modo nativo (sia inbound che outbound): telefono, web, email e fax
	La soluzione deve prevedere l'integrazione con sistemi di CTI secondo protocolli in architettura XML/SOAP e/o http/https. La soluzione dovrà garantire l'integrabilità con i sistemi CTI consentendo l'associazione dell'id della chiamata telefonica utente sulle Service Request gestite, l'apertura e la visualizzazione automatica all'operatore dei dati anagrafici dell'Utente chiamante riconosciuto
	La soluzione deve prevedere l'integrazione con i sistemi di posta più diffusi in maniera concorrente per ambito di assistenza
Sicurezza e Accessibilità	
2	La soluzione deve prevedere la profilazione gerarchica delle utenze con autorizzazioni diversificata per profili e ambiti
	La soluzione deve prevedere la possibilità di effettuare il monitoraggio degli accessi
	Possibilità di ripristino della configurazione e dei dati attraverso procedure strutturate
	La soluzione deve mettere a disposizione delle funzioni per l'amministrazione (attivazione, disattivazione, assegnazione, ... per ambito di assistenza) delle funzionalità applicative messe a disposizione dalla soluzione stessa

Tabella 3 - Requisiti tecnici

4.1.3 Dimensionamento della fornitura



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di licenze software e di servizi per la soluzione di CRM, Case ed Asset Management del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Si riporta di seguito il fabbisogno stimato espresso in termini di quantità di licenza utente della soluzione, suddivise per ambito di assistenza e tipologia di utilizzo.

Tipo utilizzo	SPT	Assist. Servizi Tecnologici	Altre appl. DAG	Totale
Operatori I livello	50	13	10	73
Operatori II livello	60	6	20	86
Marketing	10	0	0	10
Analitics	10	2	1	13
Asset e Contract	0	4	0	4
Totale	130	25	31	186

Tabella 4 - Numerosità per tipologia di utilizzo e per ambito

Tali licenze potranno essere utilizzate da personale Consip, da personale dell'Amministrazione e dai Fornitori aggiudicatari dei servizi di assistenza di I livello e II livello applicativo, tecnologico e di tematica.

Il numero totale di 186 licenze previste è il numero massimo richiedibile per la fornitura in oggetto; il Committente si riserva di variare i quantitativi di licenze stimati per ambito e tipologia nel rispetto del massimale contrattuale.

Di seguito si riporta la stima previsionale delle principali grandezze quantitative utili al dimensionamento della soluzione:

- Previsione di crescita delle Service Request

Ambito	I Anno	II Anno	III Anno	IV Anno
SPT	180.000	270.000	290.000	320.000
Assistenza Servizi Tecnologici	15.000	31.500	33.000	34.650
Altre applicazioni DAG	0	20.000	42.000	44.100

- Volumi attuali di Asset

Asset	Quantità
PC Desktop, notebook	3.500
Stampanti (personali, di rete, multifunzione)	1.400
Scanner	150
Dispositivi mobili	2.000

- Numero di utenti

Ambito	Utenti attuali	Stime di crescita
--------	----------------	-------------------



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di licenze software e di servizi per la soluzione di CRM, Case ed Asset Management del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

SPT	1.500.000	2.500.000
Assistenza Servizi Tecnologici	2.500	2.500
Altre Applicazioni DAG	36.000	36.000

- La Knowledge base ad oggi è costituita da circa 500 FAQ per l'ambito SPT. La previsione di crescita, estesa anche agli altri ambiti, potrebbe comportare un raddoppio di tale grandezza.
- Per il dimensionamento delle funzionalità web self service si tenga conto che per l'ambito SPT la percentuale di utilizzo di tale canale è stimato pari al 7% del totale medio annuo, per gli ambiti Assistenza Servizi Tecnologici e Altre applicazioni DAG non è utilizzato o lo è in misura trascurabile.

I valori indicati sono calcolati sulla base dell'esperienza ed al meglio delle conoscenze disponibili alla data di stesura del presente capitolato.

4.2 Servizio di manutenzione software

Il Servizio di manutenzione software della soluzione dovrà essere disponibile per tutto il periodo contrattuale in modalità h24x365 giorni.

Tale servizio dovrà ricomprendere tutti gli oneri necessari per la perfetta e puntuale esecuzione dei servizi stessi, nonché ogni altro onere per mantenere e/o riportare la soluzione software in stato di funzionamento coerente con la documentazione tecnica della soluzione, nonché le modifiche tecniche atte ad elevare il grado d'affidabilità, a migliorarne il funzionamento ed aumentarne la sicurezza.

La manutenzione comprende inoltre ogni prestazione atta all'eliminazione dei malfunzionamenti.

Il servizio di manutenzione software comprende, inoltre, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- invio delle migliorie della soluzione e relativa documentazione, nonché delle riparazioni e degli aggiornamenti o, in alternativa, segnalazione della banca dati dalla quale gli stessi possono essere prelevati e comunque possibilità di accesso a tale banca dati 24 ore al giorno per tutti i giorni della settimana inclusi i festivi;
- consegna di ogni nuovo update della soluzione; peraltro, il Committente avrà facoltà di utilizzare le nuove versioni e/o di continuare ad usare le precedenti. Per update si intende sia le nuove release sia le nuove versioni della soluzione;
- assistenza tecnica e funzionale per richieste sull'installazione e sull'utilizzo della soluzione;
- assistenza a distanza, a fronte di malfunzionamenti, per la determinazione del/i componente/i coinvolto/i, la causa del problema e l'eventuale soluzione.

Il Fornitore dovrà inoltre mettere a disposizione:

- accesso alla knowledge base tramite un portale web, disponibile su internet, accessibile tramite userid all'uopo assegnata;



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di licenze software e di servizi per la soluzione di CRM, Case ed Asset Management del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

- un numero verde gratuito attraverso il quale potranno essere inoltrate le richieste di servizio, indicando il malfunzionamento ed il livello di severità. Il servizio di manutenzione via telefono dovrà essere preferibilmente prestato in lingua italiana.

Di seguito, la classificazione delle severità assegnabile ai possibili malfunzionamenti della soluzione:

- Livello di Severità 1 - *Critical Business Impact* - malfunzionamento che causa il blocco della soluzione e l'interruzione dell'attività;
- Livello di Severità 2 - *Significant Business Impact* - malfunzionamento che causa la mancata disponibilità di feature o funzionalità importanti;
- Livello di Severità 3 - *Minor Business Impact* - malfunzionamento che causa la mancata disponibilità di caratteristiche che non rientrano nei livelli di severità precedenti.

Sulla base di questa classificazione sono stati predisposti degli indicatori di qualità (vedi Appendice 2) relativi sia alla presa in carico che alla risoluzione dei malfunzionamenti.

Per la risoluzione dei malfunzionamenti di Severità 1 e 2, si richiede comunque la presenza di una persona di supporto in Italia che prenda in carico il problema e curi la soluzione dello stesso con il centro di supporto.

4.3 Proposta di architettura e dimensionamento dei sistemi di collaudo ed esercizio della soluzione

Nell'offerta tecnica il Fornitore dovrà produrre una proposta tecnica che sarà oggetto di valutazione, relativa all'architettura ed al dimensionamento dei sistemi di collaudo ed esercizio della soluzione offerta. Il Fornitore dovrà esporre tutte le indicazioni tecniche dettagliate relative alle caratteristiche hardware e di software di base dei sistemi coerentemente con i requisiti tecnici, funzionali e con le stime di crescita delle grandezze dimensionali riportate. A titolo esemplificativo e non esaustivo il Fornitore dovrà indicare: il numero dei sistemi, la capacità elaborativa necessaria (numero e tipo di Cpu, memoria, ecc), lo spazio disco, la soluzione di alta affidabilità ipotizzata, la tipologia delle licenze del software di base e del database).

Inoltre il Fornitore per il dimensionamento potrà far riferimento a quanto già descritto nel paragrafo 4.1.3 e all'attivazione temporale degli ambiti indicato nel paragrafo 3.3.

Sulla base della proposta tecnica il Committente renderà disponibili al Fornitore, successivamente alla "data di inizio attività", i sistemi hardware previsti ed il relativo software di base già installati presso la sede del Committente. Inoltre il Committente si riserva, nel caso la soluzione supporti più tipologie di RDBMS, di scegliere quale tipologia adottare, dandone comunicazione al Fornitore.

4.4 Servizio di installazione, avviamento e tuning della soluzione



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di licenze software e di servizi per la soluzione di CRM, Case ed Asset Management del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Obiettivo del servizio è l'installazione, l'avviamento e il tuning della soluzione sui sistemi di collaudo ed esercizio messi a disposizione dal Committente, sulla base delle Specifiche Tecniche e Funzionali prodotte e/o approvate dal Committente.

Il servizio di installazione, avviamento e tuning della soluzione verrà attivato successivamente alla messa a disposizione dei sistemi da parte del Committente. Tali attività verranno svolte dal Fornitore, per quanto necessario, in concomitanza con l'attivazione progressiva degli ambiti di assistenza.

Il servizio di installazione comprende almeno le seguenti attività:

- la pianificazione;
- la documentazione relativa alla progettazione tecnica;
- l'installazione, configurazione/parametrizzazione della soluzione;
- la stesura della scheda di monitoraggio con le indicazioni delle componenti, applicative e non, da sottoporre al monitoraggio dei sistemi dell'Amministrazione.

In relazione alle attività minime richieste, il Fornitore potrà formulare in sede di offerta tecnica ulteriori proposte migliorative.

Il Committente si riserva, senza oneri aggiuntivi, di richiedere in questa fase anche l'installazione del Database identificato dal Committente tra quelli indicati dal fornitore in sede di offerta tecnica.

Al termine dell'attività il Fornitore dovrà predisporre un Manuale di gestione della soluzione, secondo gli standard di documentazione del Committente, contenente le indicazioni di dettaglio dell'installazione, delle configurazioni/parametrizzazioni dei sistemi e della soluzione e delle procedure di gestione (implementazione monitoraggio, procedure di salvataggio della configurazione, script di start/stop dei prodotti, ecc...).

Il servizio di Avviamento consiste nella messa a disposizione, da parte del Fornitore, della soluzione realizzata. Durante questa fase il Fornitore dovrà rendere operativi gli strumenti necessari per la gestione del sistema curando l'aggiornamento del Manuale di gestione, da sottoporre a verifica da parte del Committente. Tale fase ha l'obiettivo di verificare l'affidabilità, le prestazioni, l'usabilità, la sicurezza della soluzione e la sua manutenibilità.

Il servizio di Tuning consiste nell'ottimizzazione delle performance della soluzione attraverso la personalizzazione dei parametri dell'hardware, del software di base, del database e della soluzione.

La soluzione sarà sottoposta a collaudo come descritto nel successivo capitolo 7.

4.5 Servizio di migrazione dei dati presenti sulle attuali piattaforme di Case e Asset Management



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di licenze software e di servizi per la soluzione di CRM, Case ed Asset Management del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Il Servizio di migrazione dei dati deve prevedere tutte le attività necessarie alla migrazione dei dati dalle attuali piattaforme verso la soluzione; la descrizione delle attuali piattaforme è riportata nell'Appendice 1.

Il servizio di migrazione, distinto per ciascun ambito di assistenza, dovrà prevedere a cura del Fornitore almeno le seguenti attività:

- Pianificazione
- Progettazione tecnica della migrazione
- Analisi modelli dati (sorgenti e destinazione)
- Realizzazione delle procedure per la migrazione dei dati (ad esempio realizzazione di script, utilizzo di strumenti di ETL, tools, ecc.)
- Esecuzione delle migrazioni dati
- Piano di test e collaudo

La tipologia dei dati oggetto di migrazione riguarderà:

- Service Request/Trouble Ticket
- FAQ presenti nella Knowledge base
- Record di beni e di contratti presenti sul DB asset
- Anagrafiche utenti/clienti e organizzazioni

di cui a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, si fornisce il relativo dimensionamento

Ambito	SR/TT	FAQ	ASSET	Anagrafiche
SPT	120.000	500	0	1.500.000
Assistenza Servizi Tecnologici	30.000	0	7.000	2.500
Altre Applicazioni DAG	50.000	0	0	36.000

In relazione alle attività minime richieste, il Fornitore potrà formulare in sede di offerta tecnica proposte metodologiche migliorative.

4.6 Servizi di supporto specialistico

Il Servizio di Supporto Specialistico è relativo alle seguenti attività:

- configurazione e personalizzazione di funzionalità presenti nella soluzione;
- future evoluzioni software della soluzione adottata;
- piccoli interventi di manutenzione;
- supporto tematico a redazione di studi, analisi di fattibilità, analisi di mercato su tematiche e/o pacchetti sw su indicazione del Committente, redazione di documenti di architettura applicativa, stima dei tempi e costi, stima dei benefici, comparazione tra diverse possibili soluzioni, valutazione



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di licenze software e di servizi per la soluzione di CRM, Case ed Asset Management del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

di soluzioni che prevedano l'utilizzo e l'eventuale personalizzazione di prodotti software presenti sul mercato;

- esecuzione di sperimentazioni o realizzazione di prototipi di tipo “usa e getta” per esigenze estemporanee;
- creazione o aggiornamento di documentazione;
- redazione di presentazioni;
- divulgazione delle informazioni, attraverso la predisposizione di pubblicazioni, di brochure, di bozzetti grafici, template.

L'elenco non si può considerare esaustivo ed immutabile, ma potrà subire delle revisioni nel periodo di validità contrattuale per comprendere attività affini e comunque orientate a supportare la gestione della soluzione.

Il servizio è dimensionato, per l'intera durata contrattuale, in un massimale di GGPP pari a **90**. Tale servizio viene attivato su richiesta del Committente.

In relazione al dimensionamento minimo richiesto, il Fornitore potrà formulare in sede di offerta tecnica migliorie in termini di ulteriori giornate di supporto.

Per il servizio di Supporto Specialistico, il Fornitore dovrà impiegare la figura professionale Specialista di prodotto/tecnologia.

4.7 Profili professionali

Responsabile unico della fornitura

Il Fornitore dovrà indicare un Responsabile unico della fornitura a cui il Committente farà riferimento per gli aspetti generali e per ogni problema riguardante la fornitura stessa.

Si precisa che il Responsabile dovrà essere disponibile per tutta la durata contrattuale. In caso di inadeguatezza del Responsabile, il Committente si riserva di chiederne la sostituzione.

Il Responsabile unico della fornitura, coadiuvato da eventuali altri responsabili e/o referenti, dovrà riferire al Committente sulle tematiche contrattuali, quali ad esempio:

- predisposizioni e variazioni dei Piani di lavoro della fornitura;
- predisposizione e garanzia del rispetto del Piano della Qualità;
- livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi;
- risultati sugli indicatori di qualità;
- problematiche relative ad eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti;
- pianificazione ed impiego di risorse quantitativamente e qualitativamente adeguate;
- gestione delle criticità e dei rischi complessivi di progetto resolvendo tutti i potenziali conflitti e/o eventuali disservizi.



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di licenze software e di servizi per la soluzione di CRM, Case ed Asset Management del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

In aggiunta al Responsabile unico della fornitura, è richiesto al Fornitore di indicare:

- un Responsabile della Qualità;
- un Responsabile Tecnologico

che non comporteranno alcun onere aggiuntivo per il Committente.

Il Responsabile della Qualità

svolge il ruolo di Quality Assurance nei confronti del Committente. A titolo esemplificativo e non esaustivo rientrano tra i suoi compiti: la definizione ed eventuale modifica del Piano della Qualità, l'attuazione delle verifiche e validazioni previste dal Piano di Qualità, la definizione di piani di intervento atti ad eliminare le cause di anomalie e/o non conformità.

Il Responsabile Tecnologico

è il responsabile dal punto di vista tecnologico della soluzione proposta e della sua evoluzione durante la fornitura.

Specialista di prodotto/tecnologia

Si riportano di seguito, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le attività in carico alla figura di Specialista di prodotto/tecnologia:

- Analisi e progettazione di sistemi informativi, package, e procedure complesse
- Analisi, disegno e configurazione soluzione integrazione CTI sulla soluzione offerta
- Redazione di specifiche di progetto
- Redazione di studi di fattibilità
- Stima di risorse per realizzazione di progetto
- Controllo realizzazione procedure
- Progettazione test integrati

La figura deve possedere una esperienza almeno quinquennale su tutta la soluzione fornita; deve prestare supporto nell'implementazione degli ambienti tecnologici, analizzandone i requisiti, ottimizzandone le prestazioni e prevenendo il problema potenziale.

Il *curriculum vitae* del personale da impiegare nel servizio dovrà essere reso disponibile al Committente all'atto della stipula del contratto.



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di licenze software e di servizi per la soluzione di CRM, Case ed Asset Management del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

5 MODALITÀ DI ESECUZIONE

Il Committente si riserva di modificare le modalità di esecuzione qui descritte, di introdurre nuove modalità, di definire/modificare gli attuali standard, anche in corso d'opera, dandone, ove possibile, 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.

Il Fornitore è responsabile dell'attuazione di tutte le attività oggetto del capitolato. Il Fornitore dovrà condividere con il Committente tutte le scelte che si presenteranno nel corso dell'esecuzione delle attività.

Al fine di descrivere le modalità di esecuzione della fornitura, di seguito viene esposta la matrice di corrispondenza tra i servizi e le modalità di esecuzione.

Servizi/Attività	Modalità di esecuzione	Remunerazione
Fornitura licenze	Evento	A consumo
Servizio di manutenzione licenze	Continuativa	A canone
Servizio di installazione, avviamento e tuning	Evento	A corpo
Servizio di migrazione	Evento	A corpo
Servizio Supporto Specialistico	Evento	A consumo

Tabella 5 - Modalità di esecuzione dei servizi

Segue una descrizione più dettagliata delle modalità e degli istituti previsti per l'esecuzione dei servizi.

I servizi presenti nella Fornitura, dovranno essere erogati nel rispetto delle specifiche e degli indicatori di qualità contrattuali di cui al Piano della Qualità Generale.

5.1 Modalità Continuativa a canone (Servizio di manutenzione software)

I servizi in modalità continuativa, ovvero il servizio di manutenzione software, dovranno essere erogati senza soluzione di continuità a partire dalla “data di accettazione della fornitura”, indicata nel verbale di collaudo come riportato nel capitolo 7, fino al termine della fornitura o altra data indicata sempre dal Committente.

La regolamentazione contrattuale prevista per il servizio di manutenzione software è a canone.

Il canone si compone di una quota fissa correlata al numero di licenze fornite.



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di licenze software e di servizi per la soluzione di CRM, Case ed Asset Management del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

5.2 Modalità ad evento

Le attività che seguono una modalità di erogazione di tipo ad evento sono caratterizzate da una non continuità tra una richiesta e la successiva.

L'attivazione è effettuata tramite una nota formale verso il Fornitore da parte del Committente.

La modalità ad evento è quella relativa alla Fornitura delle Licenze per la soluzione, al Servizio di Installazione, Avviamento e Tuning, al Servizio di Migrazione dei Dati ed al Servizio di Supporto Specialistico.

La responsabilità dell'esecuzione dei singoli interventi è del Fornitore.

Le attività dei Servizi di Installazione, Avviamento e Tuning e di Migrazione dei Dati dovranno essere organizzate in Obiettivi legati all'attivazione dei singoli ambiti.

L'attivazione di un Obiettivo ha inizio a partire dalla comunicazione formale del Committente. Il Fornitore dovrà redigere il **Piano Obiettivo** (vedi cap. 6.2.3) contenente almeno la descrizione delle fasi di Analisi, Realizzazione e Collaudo, la documentazione, i tempi e le risorse necessarie e dovrà sottoporre tale Piano, per l'attivazione dell'Obiettivo, alla accettazione formale da parte del Committente.

Per ogni obiettivo il Fornitore dovrà garantire il project management e la realizzazione in accordo al Piano Obiettivo validato dal Committente

Per i Servizi di Installazione, Attivazione e Tuning e per i Servizi di Migrazione la remunerazione è ottenuta moltiplicando il valore della percentuale associata all'ambito installato o migrato per il corrispettivo complessivo dei suddetti servizi presentati dal Fornitore nell'Offerta Economica. Di seguito due tabelle che sulla base del servizio richiesto indicano il valore percentuale associato a ciascun ambito.

Ambito	Valore Percentuale
Assistenza Servizi Tecnologici	30%
SPT	40%
Altre applicazioni DAG	30%

Tabella 6 - Percentuali per il calcolo del corrispettivo del servizio di installazione, avviamento e tuning

Ambito	Valore Percentuale
Assistenza Servizi Tecnologici	30%
SPT	40%
Altre applicazioni DAG	30%

Tabella 7 - Percentuali per il calcolo del corrispettivo del servizio di migrazione dati

I servizi erogati nella modalità a consumo, ma con caratteristiche non continuative, sono:

- Servizio di Supporto Specialistico;
- Fornitura delle licenze.



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di licenze software e di servizi per la soluzione di CRM, Case ed Asset Management del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Il Servizio di Supporto Specialistico verrà erogato “a tempo e spesa” e ha la caratteristica di essere limitato nel tempo (non continuativo). L'attivazione di tale servizio è prevista a partire dalla “data di accettazione della fornitura”, indicata nel verbale di collaudo come riportato nel capitolo 7.

L'utilizzo del servizio sarà rendicontato dal Fornitore su base mensile sul **Piano di lavoro**.

La fornitura di Licenze della soluzione è prevista a partire dalla “data di inizio attività”. Il Committente nel corso di vigenza contrattuale, potrà richiedere attraverso nota formale al Fornitore, i quantitativi di licenze necessari fino ad esaurimento della massima prevista.

La rendicontazione sarà effettuata su base semestrale dal Fornitore. La remunerazione è ottenuta moltiplicando il costo unitario a licenza per il numero di licenze fornite.

5.3 Orario di servizio

I Servizi saranno svolti nelle seguenti fasce orarie standard:

Servizio	Orario standard di servizio	
Servizio di manutenzione	365 giorni per anno	h24
Servizio di installazione, avviamento e tuning	lunedì - venerdì	9:00 - 18:00
Servizio di migrazione dati	lunedì - venerdì	9:00 - 18:00
Servizi di Supporto Specialistico	lunedì - venerdì	9:00 - 18:00

Il Committente, con nota formale, potrà richiedere al Fornitore **interventi fuori orario standard**; si intendono eventuali interventi effettuati in fasce orarie diverse da quelle previste nella precedente tabella. Tali interventi potranno essere effettuati per eventi particolari che possono avere impatto sull'esercizio della soluzione o per interventi di ripristino apparati/funzioni; potranno articolarsi in:

- estensioni dell'orario standard fino ad un massimo di 3 ore, che potranno essere richiesti dal Committente nelle normali giornate lavorative;
- attivazione interventi al di fuori dell'orario standard indicato (es. giorni festivi).

Per quanto riguarda le estensioni dell'orario di servizio, il preavviso minimo sarà il seguente:

- nella stessa giornata lavorativa: 4 ore;
- attivazione interventi il sabato, la domenica e/o nei giorni festivi: 8 ore.

L'estensione dell'orario di servizio richiesta con nota formale se pervenuta nel periodo di preavviso prestabilito, non sarà soggetta all'accettazione da parte del Fornitore. La procedura di dettaglio concordata sarà tracciata nel Piano della Qualità Generale.

La remunerazione per eventuali interventi fuori orario standard e per estensioni orarie, è da ritenersi ricompresa nel costo di ciascun servizio oggetto di questa fornitura.



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di licenze software e di servizi per la soluzione di CRM, Case ed Asset Management del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

5.4 Luogo di Lavoro

La consegna delle licenze dovrà avvenire presso una delle sedi del Committente, che sarà indicata formalmente all'atto della "data inizio attività". Si fa presente che le attività di consegna delle licenze sono ricomprese nella fornitura delle licenze.

Il servizio di installazione, avviamento e tuning della soluzione, il servizio di migrazione dei dati, il servizio di manutenzione e quello di supporto specialistico dovranno essere svolti presso una sede del Committente, di volta in volta comunicata.



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di licenze software e di servizi per la soluzione di CRM, Case ed Asset Management del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

6 GESTIONE DELLA FORNITURA

6.1 Start-up della fornitura

L'attività di Start-up finalizzata alla messa in esercizio della soluzione, dovrà essere coerente con eventuali proposte che il Fornitore effettuerà in sede di Offerta.

Il Fornitore è tenuto al rispetto delle seguenti scadenze:

1. ***entro il termine massimo di 30 (trenta) giorni solari*** dalla “data di inizio attività” dovranno essere consegnate le licenze richieste e rese disponibili le eventuali integrazioni delle diverse componenti facenti parte la soluzione proposta in offerta tecnica;
2. ***entro il termine massimo di 60 (sessanta) giorni solari*** dalla data di consegna delle licenze richieste e della verificata disponibilità delle eventuali integrazioni delle diverse componenti facenti parte la soluzione proposta in offerta tecnica, dovrà essere completata l'attività di:
 - installazione, avviamento, tuning e collaudo della soluzione offerta in tutte le sue componenti
3. ***entro il termine massimo di 30 (trenta) giorni solari*** dalla data di favorevole collaudo della soluzione offerta in tutte le sue componenti, dovrà essere completata l'attività di:
 - migrazione dei dati degli ambiti di assistenza e relativo collaudo per gli ambiti di assistenza come da indicazione del Committente nella comunicazione della “Data di inizio attività”

6.2 Pianificazione e Consuntivazione

Di seguito si indicano i deliverables principali prodotti a fronte di attività di pianificazione, di verifica delle attività in corso d'opera (SAL) e di consuntivazione.

6.2.1 Piani di Lavoro

Ad inizio fornitura, dovrà essere predisposto e mantenuto costantemente aggiornato dal Fornitore, sul “Portale DePF”, il Piano di Lavoro Generale.

Il Piano sarà costituito da due sezioni:

1. Piani di Lavoro
2. Consuntivo attività

Tale Piano di Lavoro Generale dovrà tener conto dei piani proposti dal Fornitore in sede di offerta per i servizi di installazione, avviamento e tuning e per i servizi di migrazione dati, ed essere aggiornato con le indicazioni fornite dal Committente in fase di “data di inizio attività”.

Piani di lavoro



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di licenze software e di servizi per la soluzione di CRM, Case ed Asset Management del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

La sezione relativa ai piani di lavoro dovrà contenere attività, tempi e impegno, per le attività ad evento e un piano per ogni obiettivo.

La versione iniziale di ciascun piano dovrà essere prodotta dal Fornitore e approvata dal Committente. In particolare il Piano di Lavoro Generale deve essere oggetto di approvazione formale.

Successivamente sarà cura del Fornitore comunicare e concordare con il Committente ogni eventuale **riplanificazione** delle attività, aggiornando e riconsegnando il relativo Piano di Lavoro. La ripianificazione verrà formalizzata sotto forma di verbale.

Il Piano di Lavoro Generale e le sue modifiche, come formalizzate nei verbali, certificano ai fini contrattuali gli obblighi formalmente assunti dal Fornitore e accettati dal Committente, su stime e tempi di esecuzione delle attività e sulle relative date di consegna dei prodotti (scadenze).

Nel Piano di lavoro dovranno essere indicate le attività pianificabili in particolare: obiettivi del servizio di installazione, avviamento e tuning e di quello di migrazione dati. Per tutti gli obiettivi e/o i servizi, il Fornitore dovrà mantenere aggiornato lo stato di avanzamento dei lavori relativamente al Piano di Lavoro approvato, fornendo tempestivamente indicazioni sulle attività concluse e in corso, su eventuali criticità/ritardi, su azioni di recupero e razionali dello scostamento.

In nessun caso potrà essere rivisto il Piano di Lavoro in seguito ad uno o più rilievi emessi, tali rilievi possono solo dar luogo ad una ripianificazione delle date di accettazione/approvazione da parte del Committente.

Consuntivo attività

In questa sezione del Piano di Lavoro Generale dovrà essere riportata la consuntivazione delle attività svolte con modalità a consumo e quella delle fasi concluse/approvate per le attività svolte con modalità progettuale, relativamente a ciascun obiettivo.

La consuntivazione deve essere predisposta dal Fornitore, per ciascun servizio, mensilmente con l'indicazione anche delle risorse impegnate.

Consegna e approvazione dei Piani di Lavoro

Il Piano di Lavoro Generale dovrà essere consegnato, con invio contestuale di lettera di consegna al Committente, e pubblicato sul portale DePF entro **15 (quindici) giorni solari** dalla “data di inizio attività”.

Il documento dovrà essere aggiornato in funzione delle specifiche necessità individuate entro il quinto giorno lavorativo del mese successivo a quello di riferimento.

Ogni scostamento rispetto a un qualsiasi piano di lavoro deve essere comunicato dal Fornitore in tempo utile e formalizzato nel Piano di Lavoro oggetto di modifica. Il Piano di Lavoro aggiornato, secondo le modalità concordate con il Committente, dovrà essere riconsegnato entro 5 giorni lavorativi dalla comunicazione.

6.2.2 Stato Avanzamento Lavori

Il Fornitore dovrà mantenere aggiornato lo stato di avanzamento dei lavori (SAL) relativamente ai Piani di Lavoro approvati, fornendo tempestivamente indicazioni sulle attività concluse ed in corso, esplicitandone la percentuale di avanzamento, su eventuali criticità/ritardi, su azioni di recupero e razionali dello scostamento, sulle attività in servizio esteso ed in reperibilità.



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di licenze software e di servizi per la soluzione di CRM, Case ed Asset Management del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

6.2.3 Attivazione del Servizio di Installazione, Avviamento e Tuning e del Servizio di Migrazione dei Dati

La richiesta di attivazione di un obiettivo relativo al Servizio di Installazione, Avviamento e Tuning e del Servizio di Migrazione dei Dati avviene con l'invio al Fornitore di una *scheda obiettivo* in genere corredata dalle seguenti informazioni:

- data prevista di inizio attività;
- data prevista di fine attività;
- tipologia e descrizione dell'intervento
- eventuali date vincolo (ad esempio richieste utente di date di esercizio);
- riferimenti a documentazione esistente, ad esempio studi di fattibilità, requisiti utente già espressi, ecc.

Il Fornitore è tenuto a produrre la stima iniziale entro e non oltre 5 giorni lavorativi dalla richiesta o diverso termine di consegna concordato con il Committente, il quale approverà formalmente la stima, autorizzando l'esecuzione dell'obiettivo.

6.3 Rilievi

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte del Committente conseguenti il non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale (contratto, capitolato e sue appendici, offerta, Piano della Qualità Generale e suoi allegati, Piano di Lavoro, ecc.).

Essi consistono in comunicazioni formali al Fornitore che non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterate e accumulate, possono dar adito a penali, secondo quanto previsto in Appendice 2 "Indicatori di Qualità" e determinato nel contratto.

Si precisa che il Committente emetterà un rilievo sulla fornitura ogni qualvolta si rilevi il mancato rispetto delle indicazioni riportate nel capitolato e sue appendici e nell'offerta tecnica così come descritto nell'Appendice 2 "Indicatori di qualità".

I rilievi possono venire emessi da una delle figure preposte dal Committente all'esecuzione del contratto, nonché da strutture del Committente preposte o di supporto al controllo e monitoraggio della fornitura. Tali rilievi vengono formalizzati attraverso una "nota di rilievo" che sarà formalizzata al Fornitore.

Si precisa che mediante una "nota di rilievo" possono essere notificati al fornitore uno o più rilievi.

Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre al Committente, entro **5 giorni lavorativi** dall'emissione della "nota di rilievo", un documento che giustifichi, con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni, l'oggetto del rilievo stesso.

6.4 Documentazione prodotta



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di licenze software e di servizi per la soluzione di CRM, Case ed Asset Management del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Come output delle attività previste negli obiettivi relativi al servizio di installazione, avviamento e tuning e in quello di migrazione dei dati dovrà essere predisposta dal Fornitore tutta la documentazione a corredo delle attività effettuate quali ad esempio i manuali di gestione della soluzione ecc. La tipologia di documentazione da predisporre sarà concordata di volta in volta dal Committente con il Fornitore.

6.4.1 Consegna di documentazione

Il Fornitore è tenuto a consegnare tutti i prodotti della fornitura di natura documentale attraverso l'utilizzo del Portale DePF Consip, accessibile tramite internet.

La documentazione deve essere in formato nativo firmata digitalmente (doc, xls, ppt, mpp, ecc...) e accompagnata dalla lettera di consegna in formato cartaceo. Il processo di consegna previsto attraverso il DePF è descritto in Appendice 1.

Nel caso di temporanea indisponibilità del portale la consegna avverrà su un supporto digitale (cd, dvd, ecc...) contenente la documentazione in formato nativo, firmata digitalmente accompagnata dalla lettera di consegna in formato cartaceo.

La consegna è ritenuta valida se il documento consegnato rispetta quanto concordato con il Committente ed è completo di tutti gli allegati e di eventuali macro/script incorporate nei documenti (vedi ad es. documento piano di test). Nel caso la consegna non rispetti tempi e modi convenuti l'evento sarà considerato "mancata consegna" con le conseguenze contrattuali previste.

6.5 Consegna dei prodotti

Dovranno essere consegnati i supporti (CD, DVD) di installazione, nonché la relativa manualistica, che dovrà essere preferibilmente in lingua italiana, o, in alternativa, in inglese.

Il Fornitore dovrà consegnare i prodotti oggetto della fornitura entro il termine di 30 (trenta) giorni solari decorrenti dalla "data di inizio attività".

6.6 Assicurazione della qualità

Nell'esecuzione delle attività contrattualmente previste il Fornitore si impegna a:

- rispettare i principi di assicurazione e di gestione della qualità della norma EN ISO 9001 rispetto alla quale gli è stata richiesta la certificazione;
- attenersi ed essere conforme a quanto previsto dal Piano della Qualità Generale approvato e dal proprio Sistema Qualità.

Nel caso in cui il Fornitore certificato rispetto alla norma EN ISO 9001 non risolva i rilievi notificati dal Committente sul Piano della Qualità, quest'ultima si riserva di effettuare un'apposita segnalazione ad ACCREDIA.

6.6.1 Piano della Qualità generale



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di licenze software e di servizi per la soluzione di CRM, Case ed Asset Management del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

La qualità della fornitura dovrà essere assicurata dal Fornitore, rispettando i criteri di qualità del proprio processo, e con l'applicazione del Piano della Qualità Generale.

Il Piano della Qualità Generale definisce le caratteristiche qualitative cui deve sottostare l'intera fornitura.

Il Piano della Qualità generale sarà redatto dal Fornitore sulla base dello schema di seguito esposto e costituirà il riferimento per le attività di verifica e validazione svolte dal Fornitore. Esso dovrà essere aggiornato a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera o, comunque, su richiesta del Committente ogni qualvolta se ne presenti l'esigenza. 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.

Per quanto riguarda le soluzioni migliorative proposte dal Fornitore in sede di offerta, il Piano della Qualità Generale, dovrà descrivere le modalità realizzative e garantirne l'adeguatezza rispetto agli obiettivi durante tutta la fornitura.

6.6.1.1 Schema del Piano di Qualità Generale

Nella redazione del piano della Qualità Generale 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 dell'Amministrazione o di Consip, dell'ufficio di riferimento, dei responsabili delle varie attività della fornitura in particolare delle figure di Referenti e di coordinamento, del responsabile tecnologico e del responsabile dell'assicurazione qualità) 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).*



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di licenze software e di servizi per la soluzione di CRM, Case ed Asset Management del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

5. 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).*
6. Metodi, tecniche e strumenti
 - 6.1. Progettazione ed esecuzione dei test *(Riporta le linee guida ed i principi ispiratori per la progettazione ed esecuzione delle sessioni di test).*
 - 6.2. Erogazione dei servizi *(Descrive le metodologie, le tecniche e gli strumenti che si intendono adottare per l'erogazione dei servizi).*
 - 6.3. Standard documentali *(Contiene l'elenco degli standard da utilizzare per preparare i documenti della fornitura).*
7. Requisiti di qualità
 - 7.1. Identificazione dei requisiti di qualità *(Contiene la chiara e non ambigua identificazione degli indicatori di qualità. Per questo è necessario definire:*
 - *gli attributi di qualità (caratteristiche e sottocaratteristiche nella terminologia delle Linee guida sulla qualità dei beni e dei servizi ICT DigitPA) relativi all'intero sistema ed i livelli di servizio relativi a ciascun servizio;*
 - *gli indicatori con cui misurare gli attributi ed i livelli identificati;*
 - *i valori limite ritenuti accettabili con cui confrontare le misure degli attributi di qualità e dei livelli di servizio effettuate sulla base di indicatori definiti).*
 - 7.2. Procedura per la valutazione della qualità *(Definisce la procedura per la valutazione della qualità del sistema e dei relativi 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 del sistema e/o un servizio, considerando i risultati delle misure relative ai singoli attributi di qualità associati al sistema e/o livelli di servizio associati al servizio).*
8. 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).



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di licenze software e di servizi per la soluzione di CRM, Case ed Asset Management del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

9. Audit interni *(Definisce le modalità con cui effettuare gli audit interni sulle attività della fornitura).*
10. 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).*
11. 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).*
12. 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).*
13. 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).*
14. 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 sistema/servizi contrattualmente previsti).*
15. Gestione del prodotto fornito dal cliente *(Descrive le modalità di gestione del sistema e degli strumenti forniti dall'Amministrazione/ Consip).*
16. Gestione dei rischi *(Contiene la descrizione della metodologia e delle modalità operative di identificazione e controllo dei rischi).*
17. Analisi dei dati per il miglioramento *(Descrive le modalità di rilevazione, analisi e rendicontazione dei dati per le attività legate al miglioramento interno).*

6.6.1.2 Consegna e approvazione del Piano di Qualità Generale

Il Piano della Qualità Generale sarà sottoposto ad approvazione formale del Committente.

Il Piano di Qualità Generale dovrà essere consegnato, con invio contestuale di lettera di consegna al Committente, e pubblicato sul portale DePF, entro **15 (quindici)** giorni solari dalla stipula del contratto.

L'approvazione del Piano della Qualità Generale deve sempre essere esplicita e non può avvenire per tacito assenso. Finché esso non è approvato valgono gli indicatori di qualità presenti in capitolato e sue appendici, eventualmente migliorati dall'offerta.



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di licenze software e di servizi per la soluzione di CRM, Case ed Asset Management del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Il Piano di qualità dovrà essere condiviso con il Committente, recependo le eventuali osservazioni. Queste saranno comunicate formalmente. Il termine per la riconsegna del Piano modificato è di 5 giorni lavorativi, se non diversamente richiesto e specificato per iscritto nella comunicazione di formalizzazione dei rilievi.

Nel caso in cui il Fornitore certificato rispetto alla norma EN ISO 9001 non risolva le osservazioni notificate dal Committente, questo si riserva di effettuare un'apposita segnalazione ad ACCREDIA.

Tutti i documenti dovranno essere particolarmente curati negli aspetti di:

- comprensibilità
- apprendibilità
- operabilità
- accuratezza
- adeguatezza
- aderenza
- modificabilità.

6.6.2 Indicatori di Qualità

Il profilo di qualità richiesto dalla fornitura ed i relativi indicatori di qualità sono descritti nell'Appendice 2. Tale documento definisce l'insieme minimo di requisiti di qualità della fornitura e delle relative modalità di verifica e controllo.

Si precisa che per ciascun Indicatore di qualità viene definita una frequenza di rilevazione cosiddetta "contrattuale" ovvero la misurazione sull'arco temporale definito "periodo di riferimento". Tale periodo è di volta in volta riportato nelle schede degli Indicatori di qualità e riepilogato nella tabella riepilogativa degli indicatori descritta nell'Appendice 2. Il mancato rispetto dei valori di soglia rilevati sul periodo di riferimento comporterà l'applicazione delle azioni contrattuali previste.

6.6.2.1 Revisione delle metriche degli indicatori di qualità

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta del Committente; il riesame potrà derivare da nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di stipula del contratto e/o dall'adeguamento delle metodiche atte alla rilevazione dei singoli indicatori di qualità che sono risultate non efficaci.

Il Committente ed il Fornitore, in caso di necessità, concorderanno eventuali modifiche ai metodi di calcolo riportati in Appendice 2.

Il Fornitore si impegna a erogare i servizi tenendo conto delle modifiche richieste e a recepirle nel Piano della Qualità Generale.

6.6.2.2 Rapporto Indicatori di Qualità



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di licenze software e di servizi per la soluzione di CRM, Case ed Asset Management del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Il Rapporto Indicatori di Qualità deve contenere la rendicontazione delle misurazioni effettuate sugli indicatori definiti per la fornitura.

Il Rapporto Indicatori di Qualità dovrà essere redatto dal Fornitore sulla base degli indicatori di qualità riportati nel Piano della Qualità Generale con i contenuti minimi indicati nell'Appendice 2.

Il Rapporto Indicatori di Qualità costituirà il riferimento per la valutazione del rispetto dei requisiti di qualità al fine dell'applicazione dei rilievi/penali.

Il Fornitore è tenuto a rendicontare i risultati della misurazione di tutti gli indicatori di qualità per tutta la durata contrattuale attraverso il Rapporto degli indicatori di Qualità, da pubblicare sul Portale DePF, secondo le frequenze di rilevazione dei singoli indicatori e comunque entro 10 (dieci) giorni dal mese di riferimento.

Di seguito si riporta l'indice dei contenuti minimi che il Fornitore dovrà inserire all'interno del documento "Rapporto indicatori di Qualità"

Per ciascun indicatore contrattualmente previsto occorre specificare, come contenuto minimo:

- riferimento al contratto, sistema e specifici servizi;
- riferimento agli strumenti di misura utilizzati;
- per ciascun indicatore occorre specificare:
 - campo di applicazione;
 - il periodo di riferimento;
 - i dati rilevati;
 - il valore rilevato dell'indicatore di qualità;
 - eventuale scostamento dal valore di soglia;
 - eventuale rationale di scostamento dai valori di soglia.

Il Committente si riserva 20 (venti) giorni lavorativi dalla consegna formale, per l'approvazione del Rapporto Indicatori di Qualità. Non è prevista approvazione per tacito assenso.

Esso dovrà essere concordato con il Committente, recependo le eventuali osservazioni. Queste saranno comunicate formalmente. Il termine per la riconsegna del Rapporto modificato è di 5 (cinque) giorni lavorativi, se non diversamente richiesto e specificato per iscritto nella comunicazione di formalizzazione dei rilievi.

Il calcolo degli Indicatori di qualità dovrà essere effettuato dal Fornitore, ove applicabile, a partire dalla stipula del contratto.

6.7 Garanzia

Deve essere garantita la correzione dei difetti della documentazione. La durata della garanzia è fissata per l'intera durata contrattuale.

Le soluzioni/migliorie, in termini di nuove funzionalità, personalizzazioni e prodotti, proposti in Offerta usufruiranno di un periodo di garanzia pari all'intera durata contrattuale.



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di licenze software e di servizi per la soluzione di CRM, Case ed Asset Management del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di licenze software e di servizi per la soluzione di CRM, Case ed Asset Management del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

7 COLLAUDI

In questo capitolo verranno descritte le modalità di collaudo della soluzione ad inizio fornitura e i successivi legati all'attivazione temporale dei vari ambiti di assistenza.

7.1 Collaudo della soluzione ad inizio fornitura

Al termine delle attività di installazione e di avviamento e tuning, il Fornitore dovrà consegnare un "Piano di collaudo/test", concordato con il Committente, contenente l'articolazione delle prove proposte per il collaudo della soluzione oggetto della fornitura. Si fa presente che il Committente si riserva di verificare la conformità di quanto realizzato non solo sulla base dei test progettati ma anche di eventuali ulteriori casi di test.

Entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data consegna del piano di collaudo, la soluzione sarà sottoposta a collaudo da parte del Committente.

Delle operazioni di collaudo verrà redatto apposito verbale che dovrà essere sottoscritto dalla commissione di collaudo (Consip/Amministrazione) e dal Rappresentante del Fornitore in doppio originale per il Fornitore e Amministrazione.

Il collaudo della soluzione si intende positivamente superato solo se tutte le componenti/macroaree risultano funzionare correttamente sia singolarmente che integrate tra loro (ove applicabile), e che venga consegnata la documentazione tecnica e d'uso chiesta al Fornitore. Inoltre verranno anche verificate le prestazioni del sistema in risposta ai carichi di lavoro previsti. Nel caso di esito positivo del collaudo la data del verbale verrà considerata quale "Data di Accettazione della Fornitura", da parte del Committente.

Nel caso di esito negativo del collaudo, il Fornitore dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi. Decorso tale termine la commissione procederà ad una seconda prova di collaudo. In caso di esito negativo del secondo collaudo, si procederà all'applicazione di penali come normato nel contratto, fino alla completa eliminazione dei vizi, malfunzionamenti e difformità riscontrati, ferma restando la facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto.

7.2 Collaudo degli obiettivi

Al termine della realizzazione delle attività previste nei "piani obiettivi" relativi ai Servizi di Migrazione dei Dati e ai Servizi di installazione, Avviamento e Tuning, il Fornitore dovrà consegnare i "Piani di Collaudo/Test", in accordo con il Committente, contenente l'articolazione delle prove proposte per il collaudo della realizzazione effettuata. Entro il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data consegna del piano di collaudo, sarà effettuato il collaudo da parte del Committente. Le modalità di svolgimento del collaudo è analogo a quello descritto nel precedente paragrafo 7.1